التقويم والتكامل المنهجي

في

علم العلاقات العامة

دراسة منهجية

دكتور

محمد محمد البادي

استاذ مساعد بكلية الاعلام - جامعة القاهرة

واستاذ مشارك بقسم الإعلام - جامعة الملك عبد العزيز



مكة المكرمة - المعابدة - س . ت ١٣٢٧٦

ص . ب ٢٧٠٣ برقيا : فرهود ت : ٥٧٤٦٦٧٩



الطبعة الأولى
١٤٠٥هـ - ١٩٨٥م

التقويم والتكامل المنهجي
في
علم العلاقات العامة



المحتويات



المقدمة

أهميّة موضوع البحث ومنهج دراسته



يعترف الباحثون بأهمية التقويم في العلاقات العامة . ولا يختلفون حول المكانة البارزة التي يحتلها بين أنشطتها ، سواء عند التخطيط لها أو خلال تنفيذها أو بعد الانتهاء منها ، حيث تكون نتائج التقويم هي الباعث على هذه الأنشطة ، وهي الدافع إلى استمرارها ، وهي الحكم على قيمتها وفائدتها . وهم يؤكدون دائماً على ضرورته ، ليس فقط لكي تقوم أنشطة العلاقات العامة على أسس علمية وواقعية سليمة ، ولكن أيضاً لكي تثبت العلاقات العامة وجودها ذاته في كل المؤسسات المعاصرة .

ومع ذلك ، لا ينكر هؤلاء الباحثون ما يعانيه التقويم من سلبيات . ورغم الأهمية البالغة التي يعلقونها عليه ، الا أنهم يسلمون بأن هذه السلبيات تخلق منه مشكلة حقيقية وملحة في مجال العلاقات العامة لأنها ليست من السلبيات التي يمكن التغلب عليها بسهولة . ولقد أصبحت هذه السلبيات ، لقدم عهدها وللنظرة الجزئية في مواجهتها ، من مجالات البحث غير المثمرة في العلاقات العامة ، فأصبحت شبه مهملة ولا نجد فيها جهوداً علمية تذكر .

وانعكس الوضع على الممارسين للعلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة . فأصبحت نظرتهم إلى التقويم في معظمها تتراوح بين الاستهانة والتجاهل . ولم تكن استخداماتهم للتقويم ذات أثر فعّال على ما يعانيه من سلبيات . ولئن كان موقفهم انعكاساً للسلبيات العلمية التي يعانيها التقويم ، إلا أن موقفهم ذاته أضاف عمقاً أغور لهذه السلبيات ، وجعل المشكلة الناتجة عنها ذات أبعاد أكبر .

وهذا الوضع الذي يعاني منه التقويم ، سواء من الناحية الأكاديمية أو التطبيقية هو الذي كان دافعاً للباحث هنا إلى أن يبذل جهداً علمياً متواضعاً ، يحاول به أن يخرج التقويم من وضع يسيء إليه وإلى العلاقات العامة التي ينتمي إليها ، إلى وضع يرتفع به وبالعلاقات العامة إلى المكانة التي تتناسب مع أهميته وأهميتها . فلقد كان غريباً حقاً أن يكون للتقويم هذه الأهمية البالغة بين أنشطة العلاقات العامة ، ثم تصبح مشكلته بكل السلبيات التي أدت إليها من مجالات البحث والممارسة شبه المهملة .

والحق يقال ، أن هناك دراسات علمية عربية وأجنبية كثيرة ، تناولت التقويم كخطوة أساسية من الخطوات التي ينبغي أن تقوم بها العلاقات العامة في مواجهة موقف معين بين مؤسسة معينة والجماعات المتعاملة معها ، واعترفت جميعها بأهميته وبالأساليب العلمية التي يمكن أن تستخدم فيه ، لكي يحقق غايته . لكن هذا التناول كان جزءاً من اهتماماتها بالعلاقات العامة ككل ، ولم تتجه أي منها إلى التركيز عليه تركيزاً مستقلاً .

ثم ان هذه الدراسات العلمية السابقة ، رغم كثرتها ، لم تحاول أن تضع تصوراً للكيفية التي يمكن بها مواجهة السلبيات التي يعاني

منها التقويم ، لكي يتخلص من مشكلته ، مع أن معظمها اعترفت بهذه السلبيات وبالمشكلة التي خلقتها . غير أن بعضاً منها اتجه الى وضع عدد من الأساليب العملية التي يمكن أن تؤدي إلى نتائج يمكن الاستفادة منها . ولكنها لم تنكر أن هذه الأساليب العملية حلول وقتية وليست حلولاً نهائية لمشكلة التقويم ، لأن النتائج التي يمكن أن تحققها ليست إلا مؤشرات الى وجود حقائق أو متغيرات معينة ، ولكنها ليست نتائج مؤكدة تماماً ، ولا يمكن الاعتماد عليها اعتماداً كاملاً . وبذلك يبقى التقويم في كل هذه الدراسات العلمية السابقة جزءاً من اهتماماتها ، وتبقى مشكلته مجالاً خصباً لجهود علمية جادة .

ومع ذلك ، لا ينكر الباحث هنا ، أن هذه الدراسات العلمية السابقة أفادت كثيراً في تمهيد الطريق أمام ما بذله من جهد علمي متواضع ، استهدف منه وضع أسس علمية متكاملة لمواجهة إيجابية شاملة مع مشكلة التقويم في العلاقات العامة بكل سلبياتها . فلقد استطاع الباحث هنا أن يقيم بحثه لهذه المشكلة العلمية والتطبيقية ، على عدد من الفروض العلمية التي وضعها بعد استفادته من النتائج التي انتهت إليها تلك الدراسات العلمية السابقة داخل اطار من الاعتبارات العامة التي تحكم المعرفة العلمية في كل مجالاتها المتخصصة .

ويمكن ايجاز هذه الفروض العلمية ، فيما يلي :

أولاً : لاحظ الباحث أن العلاقات العامة لا يمكن اعتبارها حتى الآن مجالاً علمياً متخصصاً ، رغم كثرة الدراسات العلمية التي قامت عليها ولها . فلا أحد ينكر أنها لا تزال عالة على العلوم الاجتماعية بكل

فروعها . وفرق كبير ، بين أن تكون العلاقات العامة علماً من العلوم الاجتماعية ، وأن تكون مجالاً مهنياً يقتات على نتائج العلوم الاجتماعية .

وبناء على ذلك ، يكون مضمون الفرض العلمي الأول قائماً على وجوب أن يتحقق للعلاقات العامة ذاتية خاصة بين العلوم الاجتماعية التي تنتمي إليها ، إذا أردنا أن نؤسس لها زاوية سليمة تنطلق منها كعلم متخصص .

ثانياً : لاحظ الباحث أن العلاقات العامة لا تزال مجالاً خصباً للاجتهادات الذاتية العشوائية والدراسات العلمية التي قامت عليها ولها ، لا تنكر هذه الحقيقة . ولا تزال تختلف فيما بينها حتى الآن **حول مفهومها وتعريفها ، ولذلك ، تتعدد المفاهيم والتعاريف .**

ولا جدال حول ما يمكن أن يعنيه هذا الاختلاف من انعكاسات على المضمون ، سواء من الناحية الأكاديمية أو التطبيقية ، بل وعلى موقف المجالات التطبيقية من العلاقات العامة ونتائجها .

وبناء على ذلك ، يكون مضمون الفرض العلمي الثاني هنا قائماً على وجوب أن يتحقق للعلاقات العامة وحدة المعرفة وتكاملها ، إذا أردنا أن تتطور كعلم متخصص . فليس هناك علم متخصص لا يتفق الباحثون فيه حول وحدة المعرفة التي يقوم عليها وتكاملها . وهذه الحقيقة لا تنصرف إلى مضمون التفاصيل داخل هذه الوحدة المتكاملة ، ولكنها تنصرف إلى الإطار العام وإلى الأسس العامة التي يقوم عليها .

ثالثاً : إذا أصبح للعلاقات العامة ، كمجال علمي متخصص ، ذاتيتها التي تتأسس عليها وحدة المعرفة وتكاملها، فإنه من المفروض أن يكون للمناهج العلمية التي تقوم عليها والتي تواجه بها مشكلاتها ، وحدة يتعارف عليها ، وتؤدي إلى إيجاد ما يسمى بالتكامل المنهجي لعلم العلاقات العامة .

رابعاً : إذا أمكن التوصل إلى الوحدة المتكاملة للفكر والمنهج في علم العلاقات العامة ، فإنه يكـون من المنطقي تنـاول مشكلة التقويم ، وهي مشكلة جزئية ، داخل اطار عام . وهذا يحقق لمواجهتها العمق والشمول والايجابية ، لأن هذا الاطار العام سوف يوفر لمشكلة التقويم صفتها العلمية بشدها إلى جذور علمية داخل مجال العلم المتخصص الذي تنتمي إليه . وهنا يتوفر للعلاقات العامة الوحـدة المتكاملة بين الفكر والمنهج والتطبيق معاً داخل إطار علمي متخصص ومتميز .

وهذا يعني أن هذه الفروض الأربعة يؤدي كل منها إلى الآخر . وهي تتابع وتتكامل معاً لكي تصنع في حالة إمكانية ثبوتها ، أسساً علمية متكاملة يقوم عليها تصور شامل للكيفية التي يمكن بها مواجهة مشكلة التقويم في العلاقات العامة بشمول وإيجابية وفعالية . فلقد ثبت أن النظرة الجزئية لا تؤدي إلا إلى مواجهات جزئية لا تصمد كثيراً أمام ضغط المشكلة والحاحها ، خاصة إذا كانت المشكلة تكتسب أهميتها من أهمية المجال الذي تتفاعل داخله .

وهذه الفروض جميعها ، إذا ثبتت ، فإنها تعني أيضاً إمكانية التعامل مع مشكلة التقويم داخل اطار علمي وفكري ومنهجي متكامل

يوفر لها مواجهة علمية شاملة ، وليست مواجهة مهنية جزئية كما حدث في الدراسات العلمية السابقة . وهذه الزاوية في التعامل مع مشكلة التقويم لها انعكاساتها الايجابية على العلاقات العامة كلها كمجال ينتمي إليه التقويم ويؤثر فيه ويتأثر به .

ونعترف هنا ، بأن تحقيق هذه الفروض الأربعة كان مستحيلاً بدون الاستعانة بالدراسات العلمية السابقة ، سواء في مجال العلاقات العامة أو في المجالات المتخصصة للمعرفة العلمية على اتساعها وتعددها . فالتقويم في العلاقات العامة مجال شبه مهمل ، والسير في دروبه وصولاً إلى غاية ننشدها يصبح ضرباً من المغامرات العشوائية ما لم نؤمّن هذا السير بنتائج تلك المحاولات التي بذلت في ظروف مشابهة .

ومن هنا ، كانت الاستفادة كاملة من نتائج الدراسات العلمية بصفة عامة والاجتماعية منها بصفة خاصة من أجل الوصول إلى نتائج يمكن الاطمئنان إلى سلامتها . وكان التحليل المقارن منهجاً علمياً مناسباً لموضوع البحث وللكيفية التي بحث بها وللأهداف التي يسعى إلى تحقيقها .

ولقد سارت خطة البحث مستهدفة هذه الفروض الأربعة ، بحسب تتابعها ، لكي تتكامل ملامح الصورة التي تحاول رسمها للكيفية الملائمة والشاملة التي يمكن بها مواجهة مشكلة التقويم في العلاقات العامة ، بعد أن مهدّنا لهذا التصور المتكامل الملامح بتحليل للمشكلة ، يبرز أهميتها ومضمونها وأصولها وأبعادها وآثارها .

والبحث هنا له طبيعة منهجية . ونحن لا نستطيع ادعاء الكمال

فيما وصلنا إليه من نتائج ، لأنها نتائج تحتاج إلى التطبيق . وكل ما نأمل فيه أن يكون هذا البحث بكل نتائجه جهداً علمياً جاداً ومخلصاً على الطريق الصحيح لمواجهة مشكلة من أعقد المشاكل التي تواجه العلاقات العامة ، بل أننا لا نبالغ إذا قلنا أنها أعقدها جميعها ، خاصة وأن ما يزيد من قيمة الجهود العلمية التي تبذل في مواجهتها ، أنها جهود تدعم مستقبل العلاقات العامة ذاتها في المجتمعات الانسانية المعاصرة .

دكتور محمد محمد البادي

الفصل الأول

مفهوم التقويم وحدوده

يستطيع التقويم Evaluation أن يلعب دوراً بارزاً في مواجهة الأنشطة التي تقوم عليها العلاقات العامة ، وفي مواجهة المؤسسات التي تستخدمها . فالتقويم يوفر لأنشطة العلاقات العامة أساساً من الأسس الهامة التي تكسبها طبيعتها العلمية وضرورتها الاجتماعية ، ويوفر التقويم أيضاً للمؤسسات المعاصرة أساليب علمية للتعامل الايجابي مع بيئتها الاجتماعية . وبذلك ، يكون التقويم ضرورة حياة للعلاقات العامة ، وضرورة استمرار للمؤسسات المعاصرة التي تستخدمها .

والتقويم بمفهومه العلمي ، يستطيع أن يحقق لنفسه هذه المكانة الحيوية بكل أبعادها . غير أن ما يعانيه من قصور تسببت فيه عوامل شتى ، طمس جزءاً كبيراً من دائرة الضوء التي يمكن أن يصنعها مفهومه العلمي من فوق المكانة التي كان يمكن أن يحققها له . وأصبح للتقويم سلبياته التي جعلت منه مشكلة صعبة تعاني منها العلاقات العامة معاناة كبيرة .

ولقد أجمع الباحثون في دراساتهم على هذه الحقيقة الهامة . ولا

شك أن تحليل النتائج التي انتهوا إليها ، يمكن أن يصنع تصوراً واضح المعالم للمفهوم العلمي للتقويم وللحدود التي يقف عندها عاجزاً عن أن يحقق لنفسه تلك المكانة الحيوية بين أنشطة العلاقات العامة والتي يؤمن بها مستقبلها ومستقبل المؤسسات التي تستخدمها .

غير أن هذه النتائج التي انتهى إليها هؤلاء الباحثون لا تعطي لمشكلة التقويم كل مضمونها وأبعادها . وهذا تحفظ لا بد منه هنا . ولئن كانت هذه النتائج هامة للتصور المبدئي لمشكلة التقويم ، فان أهميتها تقف عند هذا الهدف ، ولكنها لا تتجاوزه الى أبعد من ذلك ، إذا أردنا فهماً أعمق وأشمل بالكيفية التي تمهد الطريق أمام مواجهة إيجابية وشاملة معها .

التعريف بالتقويم ومكانته

ينظر الباحثون الى التقويم على أنه ذو طبيعة منهجية . فهو يقوم على الأبحاث التي تستخدم الأساليب العلمية في مواجهة المواقف التي تواجه خبراء العلاقات العامة ، وفي مواجهة الأنشطة التي يقومون بها للتعامل مع هذه المواقف . بمعنى أنه يستخدم في توصيف الموقف الذي يواجه مؤسسة معينة خلال تعاملها مع الجماعات الانسانية التي تهمها[١] ، ويستخدم في تجربة الخطط والبرامج التي تعد للتعامل مع

(١) استخدمنا اصطلاح الجماعات الانسانية هنا لانه ثبت بالدراسة العلمية أن استخدام اصطلاح الجماهير النوعية ليس استخداما علميا سليما . ولمزيد من التفاصيل انظر دراستنا بعنوان : العلاقات العامة وطبيعة الرأي العام . جده : دار الشروق ، الطبعة الأولى ، سنة ١٩٨٤ .

هذا الموقف ، كما يستخدم في متابعة هذه الخطط والبرامج ، إلى جانب استخدامه في دراسة الآثار والنتائج التي تترتب على تنفيذ هذه الخطط والبرامج . والتقويم ، في جميع هذه الحالات ، ليس إلا تلك الأبحاث التي تستخدم المناهج العلمية وصولاً إلى ما يسعى إليه خبراء العلاقات العامة من أهداف .

ومن هنا ، أمكن القول بأن التقويم خطوة علمية انسيابية تعتمد عليها خطط العلاقات العامة وبـرامجها ، وتتخلل تنفيـذها ، وتبقى بعدها . ولذلك ، لا يكون غريباً أن نختصر خطوات العلاقات العامة إلى ثلاث خطوات فقط بدلاً من أربع ، وهي الأبحاث والتخطيط والتنفيـذ ، على أساس أن الأبحـاث هي مضمون التقـويم ، وأننا نستخدمها في جميع المراحل التي تقوم عليها أنشطة العلاقات العامة .

والتقويم ، بهذا المفهوم ، له مكانته وأهميته ليس فقط لأنشطة العلاقات العامة ، ولكن للمؤسسة التي تمارسها أيضاً . فمن المعروف أنه لا يمكن أن يكون لتخطيط البرامج مضموناً علمياً إلا إذا كان قائماً على توصيف دقيق للموقف الذي تواجهه المؤسسة . ولا يمكن أن ينفذ أي برنامج مخطط إلا إذا كان هناك اطمئنان على سلامة التخطيط لأن الفرق شاسع بين التخطيط لبرنامج معين على الورق وبين مواجهة هذا البرنامج للواقع . كما أنه لا يمكن التخطيط لبرامج تالية إلا إذا تأكدنا من ردود الفعل التي حققها البرنامج السابق عليها .

وأمام ما ينبغي أن تتصف به أنشطة العلاقات العامة من صفة الاستمرار ، فان التقويم بهذا المفهوم يعتبر المحرك الرئيسي لهذه الأنشطة ، ويوفر لها استمرارها ، بل أنه هو الذي يعطي للعلاقات العامة ذاتها كل قيمتها بما يصل إليه من نتائج تؤكد هذه القيمة أو

تنفيها . ومن هنا ، لا تقف أهمية التقويم على كونه خطوة لها أهميتها فقط ، وإنما على كونه أيضاً خطوة يمكن أن تحسم مستقبل العلاقات العامة ذاتها .

ثم أن التقويم بهذا المفهوم ، يستطيع أن يوجه الادارة العليا في كل مؤسسة وسط تيارات التغير التي تتعرض لها الجماعات الانسانية التي تتعامل معها ، حيث يوفر لها القدرة على التنبؤ ، كأساس للتخطيط الاداري السليم ، كما يوفر لها القدرة على التأكد مما حققته من نتائج مادية ومعنوية .

أنواع التقويم وأساليبه

يتجه بعض الباحثين الى الفصل بين أنواع التقويم وأساليبه بهدف التبسيط(٢) . لكن هذا التبسيط يخل بما يعنيه مفهوم التقويم من أبعاد . فالتقويم له طبيعه منهجية ، وهو يطبق في حالات متباينة . ومن المتعارف عليه علمياً أن كل أسلوب منهجي يستخدم في حالات معينة ، ولكنه لا يستخدم في حالات أخرى . وعلى ذلك ، يكون الربط بين أنواع التقويم وأساليبه له ما يبرره ، لأننا لسنا في حاجة إلى هذا التبسيط الذي قد يستهدفه بعض الباحثين في حالات معينة .

وبناء على ذلك ، تنقسم أنواع التقويم إلى ثلاثة أقسام رئيسية ، وهي : التقويم القبلي والتقويم المرحلي والتقويم البعدي . وهذه الأقسام الثلاثة تلائم ما قد تتصف به المراحل التي يمر بها كل برنامج

---

(2) Cutlip, S. and Allen Center, Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N. J : Prentice - Hall, 5th edition, 1978. pp. 217-228.

من برامج العلاقات العامة من تتابع ، إلا أنها قد توحي بانطباع متحفظ تجاه ما ينبغي أن تتصف به أنشطة العلاقات العامة من استمرارية . لكن هذا الانطباع المتحفظ يزول إذا عرفنا أن النتائج التي يصل إليها التقويم البعدي هي من الأسس التي يقوم عليها التقويم القبلي في حالة اتجاه مؤسسة معينة إلى الأخذ بالبرامج المتتابعة والمستمرة للعلاقات العامة .

أ ـ التقويم القبلي :

ليس من قبيل المبالغة القول بأن أنشطة العلاقات العامة تبدأ بالتقويم . فهذا القول صحيح من زاويتين ، وهما تشكلان معاً كل ما نقصده بالتقويم القبلي . أولاهما ، تسمى بتوصيف الموقف . وثانيتهما ، تسمى بالاختبار المبدئي .

وتوصيف الموقف ليس إلا تقويماً له ، لكي نقرر ما إذا كان هذا الموقف يدخل في اختصاص العلاقات العامة وتستطيع بوسائلها أن تعالجه ، أم لا ؟ ولا شك أن هناك مواقف خادعة تواجه خبراء العلاقات العامة، ويستطيعون بعد توصيف كل موقف منها وتقويمه التحقق من مدى جديته وخطورته . كما يتحققون من إمكانية مواجهته وكيفية هذه المواجهة . ذلك لأن توصيف الموقف وتقويمه يكشف عن طبيعة هذا الموقف وأسبابه ودواعيه وآثاره والنتائج التي يمكن أن تترتب عليه .

ثم ان توصيف الموقف ليس إلا تقويماً له ، لكي يحدد نوعية الأفكار التي تسيطر على اتجاهات كل من الادارة العليا للمؤسسة والجماعات التي ستتعامل معها خلال هذا الموقف ، وبالتالي يمكن أن تتحد الأهداف التي يتم بتحقيقها مواجهة مثل هذا الموقف . ولا شك أن تحديد الأهداف يمثل الخطوة الأولى في التخطيط العلمي لأي

برنامج ، ويمثل أيضاً نبراساً تهتدى به الخطوات التي ينفذ بها هذا البرنامج ، كما يمثل أساساً يقوم عليه التقويم البعدي لكل الآثار والنتائج التي ترتبت على هذا البرنامج .

ويسير توصيف الموقف وتقويمه في اتجاهات ثلاثة : أحدها نحو الجماعات المشتركة مع مؤسسة معينة في موقف معين . وثانيها نحو المؤسسة ذاتها كطرف مقابل . وثالثها نحو قنوات الاتصال التي تربط بين المؤسسة والجماعات التي تتعامل معها . وهذه الاتجاهات الثلاثة تتكامل معاً لكي تعطي لتوصيف الموقف وتقويمه كل مضمونة وأبعاده وأهدافه وأهميته .

ولكل اتجاه من هذه الاتجاهات الثلاثة أساليبه المنهجية التي يعتمد عليها ، لكي تتحقق بها للتقويم القبلي نتائج يمكن الاعتماد عليها بدرجة كبيرة . ولعل استخدام التحفظ هنا في مواجهة نتائج التقويم القبلي ضروري ، لأن هذه النتائج تشكل جزءاً من مشكلة التقويم كله بصفة عامة . ومن ثم ، يكون التحفظ هنا بمثابة وضع خط تحت هذه النتائج للعودة إليها عند الانتقال الى تحليل مشكلة التقويم .

وفيما يتعلق بالاتجاه الأول ، يستخدم الاستقصاء لتحليل عدد من المتغيرات ذات العلاقة بالموقف والتي قد يكون لها تأثيرها على الجماعات المشتركة في هذا الموقف . وقد يستخدم أيضاً لتحليل الآراء والاتجاهات والاهتمامات السائدة بين أعضاء هذه الجماعات ، إلى جانب معلومات أخرى إضافية كنوع المعرنة السائدة بينهم ومصادرها وغير ذلك من المعلومات التي تفيد في توصيف الموقف وتقويمه . ومن الواضح هنا أن الاستقصاء يستخدم في تطبيقات مختلفة ، ومن البديهي القول بأن تصميمه يختلف من حالة إلى

أخرى ، وبالكيفية التي تحقق ما يستهدف من كل حالة .

ويستخدم في الاتجاه الثاني الأسلوب المنهجي التاريخي والأسلوب المنهجي لتحليل المضمون إلى جانب الملاحظات العلمية لاستنباط الحقائق المتعلقة بواقع المؤسسة من جميع نواحيه ، وأهمها طبيعة عملها ومشاكلها ومركزها المالي والاداري والتنافسي . وهناك عدد من المصادر الهامة التي توفر المعلومات اللازمة للتحليل والاستنباط ، ومنها الأشخاص كرجال الادارة العليا ومديري الادارات ورؤساء الأقسام ، والجولات الميدانية داخل أقسام العمل الانتاجية والفنية والادارية ، والمواد المطبوعة كالتقارير ودوائر المعارف ودراسات الرأي العام والدوريات الحديثة والاحصاءات ودراسات معاهد الأبحاث ومطبوعات العلاقات العامة ذاتها .

ويستخدم في الاتجاه الثالث الاستقصاء وتحليل المضمون كل على حده وبحسب نوعية التطبيقات التي يستهدفها توصيف الموقف وتقويمه فيما يتصل بقنوات الاتصال بين المؤسسة والجماعات المتعاملة معها . فهناك شبكات الاتصال ومواقع الأطراف المختلفة عليها ، وهناك أبعاد الاتصال ومضمونه ودرجة التفاعل بين الأطراف المختلفة ، وغير ذلك من التطبيقات التي تعطي نتائج لها فائدتها الحيوية .

ولا شك أن هذه الاتجاهات الثلاثة لتوصيف الموقف وتقويمه ، كزاوية أولى للتقويم القبلي ، تتكامل نتائجها . وليس من المفيد أن يكون هناك تركيز على اتجاه منها فقط ، لأن هذه الاتجاهات الثلاثة ليست الا أبعاداً للموقف ، واغفال أحدها يعني اغفالاً لأحد الأبعاد التي تصنع هذا الموقف ، وبالتالي يكون من المؤكد الحصول على نتائج غير كاملة ولا شاملة ، وهذه النتائج لا تشكل مضموناً دقيقاً لما نعنيه

بتوصيف الموقف وتقويمه ، وهذا يعكس آثاراً سلبية لها خطورتها .

أما عن الزاوية الثانية والتي تسمى بالاختبار المبدئيPretesting فإنه يتضح من مسماها أنها تقترن أساساً بالتخطيط ، وإن كانت لا تسبقه . ويستهدف التقويم القبلي من هذه الزاوية ، دراسة مدى جدية الخطة التي وضعت لبرنامج معين في مواجهة موقف معين ، ونوعية النتائج الايجابية التي يمكن أن تترتب على تنفيذها ، وكشف السلبيات التي قد تؤثر على النتائج المستهدفة ، والتأكد من مدى كفاءة الرسائل والوسائل والأساليب التي يقوم عليها التخطيط للبرنامج ، والتأكد من التوقيت المناسب . وهذا يوفر لخبراء العلاقات العامة قدراً من المعلومات التي تفيدهم في تفادي سلبيات الخطة ودعم إيجابياتها من أجل الحصول على نتائج أفضل .

ويعتمد التقويم القبلي ، من زاويته الثانية ، على المنهج التجريبي أساساً . ولذلك ، تتمثل أهميته العملية فيما يمكن أن يوفره من نفقات مادية ، كان من المحتمل أن تضيع على المؤسسة لو لم تكتشف سلبيات الخطة قبل التوسع في تطبيقها . ثم ان النتائج التي يقدمها عندما يكشف عن مدى اهتمام الجماعة أو الجماعات المستهدفة بالبرنامج ومدى استيعابها لرسائله ، يمكن أن تدعم ايجابية البرنامج ويوفر على خبراء العلاقات العامة وقتاً ، كان من الممكن أن يضيع عندما يحاولون تلافي ما يكتشفونه خلال التنفيذ . ولعل هذه النقطة تأخذ أبعادها كاملة إذا عرفنا أن الوقت والتوقيت المناسب من أهم العوامل الحاسمة في إنجاح برنامج معين وفي مواجهة موقف معين .

ولا شك أن العلاقة بين الزاويتين اللتين يقوم عليهما التقويم القبلي ليست علاقة تتابع . ذلك لأن الزاوية الأولى ، وهي تقويم

الموقف ، تسلم إلى تخطيط البرنامج . أما الزاوية الثانية ، وهي الاختبار المبدئي ، تسلم إلى تنفيذ البرنامج . وهذا يعني أن كل زاوية منهما لها قيمتها في مواجهة خطوة رئيسية من الخطوات العملية لأنشطة العلاقات العامة . ومع ذلك ، فهما زاويتان بينهما علاقة تكامل ، وهما يمثلان وجهان لعملة واحدة تسمى بالتقويم القبلي . فكلاهما تستخدم في التمهيد لخطوة رئيسية ودعم فعاليتها ، كما أنهما تتكاملان معاً لتقدما أساساً واحداً يقوم عليه التقويم البعدي أو النهائي للبرنامج ، سواء من حيث التخطيط أو التنفيذ .

ب ـ التقويم المرحلي :

لا يعترف كثير من الباحثين بأهمية التقويم المرحلي الذي يتم خلال تنفيذ برنامج معين . لكننا إذا كنا نسلم بالطبيعة العلمية لأنشطة العلاقات العامة ، فانه ينبغي أن نسلم بأهمية التقويم المرحلي كنوع رئيسي له ضرورته . فلا شك أن تجريب برنامج معين على عينة من الجماعة أو الجماعات المستهدفة لا يمكن أن يؤدي بنا ، رغم أهميته ، إلى نتائج تساعدنا على تصور ما يمكن أن يحدث تماماً على أرض الواقع . ذلك لأن التجارب تجري على عينات من الجماعة أو الجماعات المستهدفة ، ومعروف أن القاعدة المنطقية تقول أن ما ينطبق على الجزء قد ينطبق على الكل . ثم ان فترة التجربة قد لا تسمح بدخول متغيرات من المحتمل حدوثها لو أن البرنامج استغرق وقتاً أكبر في التنفيذ .

ومن أجل هذه الاحتمالات وغيرها ، يكون للتقويم المرحلي أهميته وضرورته . فهو يوفر لخبراء العلاقات العامة التأكد بصفة دورية

ومنتظمة مما قد يحدث من احتمالات غير متوقعة . وهو يوفر لهم مؤشرات دائمة توضح مدى دقة التخطيط ومدى سلامة التنفيذ . وتمكنهم هذه المؤشرات من ادخال التعديلات اللازمة بالكم المناسب والنوعية المناسبة وفي التوقيت المناسب .

ولعل ما يؤكد على أهمية التقويم المرحلي ، أن العلاقات العامة تتعامل مع المناخ النفسي للجماعات الإنسانية ، وهو أشبه بالتعامل مع المناخ الجوي . وفي كلتا الحالتين لا يمكن التنبؤ بما قد يحدث من تغيرات بطريقة مؤكدة تماما ، لأن المناخ في الحالتين يمتلىء بالاحتمالات العديدة التي ليس من السهل التنبؤ بها . ومهما كانت دقة التخطيط لبرنامج معين ومهما كانت النتائج التي حصلنا عليها من التقويم القبلي ، إلا أنه تبقى للتقويم المرحلي خلال تنفيذ البرنامج مكانته التي لا يمكن إنكارها ، خاصة إذا عرفنا أن تنفيذ بعض برامج العلاقات العامة يستغرق شهوراً طويلة ، وقد يمتد لسنوات عديدة .

وتصلح للتقويم المرحلي أساليب منهجية عديدة تتفاوت بتفاوت الحالات التي يستخدم فيها . فقد تستخدم مقاييس الأداء المستخدمة في الأعمال الادارية والفنية للاطمئنان على مستوى الأداء عند خبراء العلاقات العامة المكلفين بتنفيذ البرنامج . وقد تستخدم الملاحظة العلمية والاستقصاءات للتعرف على درجة التحسن التي حدثت بين العاملين أو الجماعات الموجودة في المجتمع المحلي المحيط بالمؤسسة ، خاصة في حالة البرنامج الذي يستغرق تنفيذه مدة طويلة .

وهذه الأساليب المنهجية جميعها توفر لخبراء العلاقات العامة حقائق لها أهميتها الحيوية . ويرى جون مارستون J. Marston في دراسة له ، أن الحقائق التي يوفرها التقويم المرحلي لا يمكن الاستغناء

عنها أو التقليل من أهميتها ، لأنه يتوقف عليها نجاحهم في وظيفتهم كآذان للمؤسسة التي يعملون بها وكأعين للجماعات الانسانية التي تتعامل مع مؤسستهم . وهي وظيفة يقوم عليها جوهر الوجود الحقيقي والفعال للعلاقات العامة في كل مؤسسة معاصرة[٣] . ثم ان التقويم المرحلي بهذه الحقائق التي تقدمها أساليبه المنهجية ، يوفر للتقويم كله امتداداً له أهميته في توفير صفة من صفاته الأساسية ، كخطوة انسيابية تتخلل أنشطة العلاقات العامة كلها .

ج - التقويم البعدي :

لا يختلف الباحثون على أهمية التقويم البعدي أو النهائي . ولعل التسليم بأهميته جعلته في نظر البعض محور الاهتمام على أنه يمثل ما يقصد باصطلاح التقويم في العلاقات العامة ، فالناس لا تقيس قيمة عمل معين إلا إذا انتهى هذا العمل ، وإن كان هذا الادعاء يخل بالطبيعة العلمية للعلاقات العامة ، لأنه يفقدها عمق الرؤية واستمرارها .

والتقويم البعدي ينصرف إلى الموقف والبرنامج معاً ، فهو يدرس الآثار والنتائج التي خلفها برنامج معين على اتجاهات الجماعة أو الجماعات المستهدفة نحو مؤسسة معينة خلال موقف معين . فهذه الآثار والنتائج تقدم لنا حقائق هامة تتصل بمدى تغطية البرنامج لجماعة أو لجماعات معينة ، والكيفية التي استجابت بها هذه الجماعة أو الجماعات المستهدفة لمضمون هذا البرنامج ، والكيفية التي تأثرت

---

(3) Marston, J. Modern Public Relations. New York: Mc Graw-Hill Co., 1979. p. 356.

بها ، ونوعية الآثار التي تحققت ومداها . وهذه الحقائق جميعها تعني تقويماً لما طرأ على الموقف من تحسن ، وتعني أيضاً تقويماً للرسائل والوسائل والأساليب التي استخدمها البرنامج ، أي أن التقويم البعدي جمع هنا بين قياس مدى الفوائد العملية والعلمية ونوعيتها معاً .

وإذا كانت علاقة التكامل بين الزاويتين اللتين يقوم عليهما التقويم القبلي ، وهما توصيف الموقف والاختبار المبدئي للبرنامج ، أشبه بعلاقة التكامل بين وجهي العملة الواحدة ، فإن علاقة التكامل بين التقويم البعدي للموقف والبرنامج أكثر وضوحاً ، خاصة وأنهما لا يخدمان خطوتين متتاليتين من الخطوات الرئيسية لأنشطة العلاقات العامة ، ولكنهما يخدمان كل الخطوات الرئيسية معاً ، لأن التقويم البعدي بزاويتيه يقيس خلاصة كل ما انتهت إليه كل هذه الخطوات ، بل يقيس قيمة العلاقات العامة ذاتها للمؤسسة التي تستخدمها في مواجهة الجماعات التي تتعامل معها .

ويستخدم في التقويم البعدي أساليب منهجية شتى ، بحسب الامكانيات المادية للمؤسسة ، وبحسب نوعية الأنشطة المطلوب قياس نتائجها . فهناك الاستقصاءات التي تقيس الاهتمامات والآراء والاتجاهات ، وهناك تحليل المضمون وقياس مدى الاهتمام به ومدى استيعابه ومدى الآثار التي نتجت عنه ، وهو منهج علمي يستخدم في تحليل المواد المطبوعة والمسموعة والمرئية . وهناك كذلك أساليب علمية أخرى ، وإن كانت لا ترقى إلى مرتبة الأساليب المنهجية ، مثل دراسات اهتمام القراء Reader-Interest Studies واختبارات مدى سهولة القراءة ويسرها Readability Tests وأبحاث المستمعين للراديو والمشاهدين للتليفزيون Radio and Television Audience Research

واختبارات ردود فعل المستمعين والمشاهدين نحو برنامج معين Prog-ram Analyzer Tests .

ولا شك أن تعدد المناهج والأساليب العلمية المستخدمة في التقويم البعدي تعطي انطباعاً مؤكداً على مدى أهميته ، ومدى ما يتوقعه الباحثون والممارسون من نتائج تفيد المؤسسة والجماعات المتعاملةمعها والبرامج المخططة في مواجهة موقف معين . وهذه حقيقة قد يتذرع بها أولئك الذين يركزون على التقويم البعدي ، وإن كانت لا تبرر اطلاقاً استئثاره باهتمامهم الكامل .

والتقويم البعدي ليس إلا أحد أنواع ثلاثة ، تتتابع لكي تخدم كل منها مرحلة أساسية من المراحل التي تمر بها أنشطة العلاقات العامة . وإذا كنا نعترف بأن هذه المراحل جميعها تشكل مضمون العلاقات العامة وما يقوم عليه هذا المضمون من طبيعة علمية ، فإنه ينبغي أن نسلم بأهمية الأنواع الثلاثة للتقويم جميعها ، فلكل مجاله ، ولكل استخداماته ، ولكل نتائجه التي لا يمكن الاستغناء عنها .

وهذه الحقيقة لا ينبغي أن تكون موضع خلاف ، وإن كان الاتفاق حولها لا يزال أمراً بعيد المنال ، خاصة بين الممارسين للعلاقات العامة . وهذا لا يرجع إلى سلبيات يعاني منها الباحثون والممارسون ، بقدر ما يرجع إلى سلبيات يعاني منها التقويم ذاته . فالتقويم رغم كل الجوانب المضيئة فيه ورغم الآمال المعقودة عليه ، إلا أنه يمثل مشكلة صعبة للغاية . وهذه المشكلة بكل مسبباتها والعوامل المشكلة لها والآثار التي تخلفها ، هي التي أفسحت المجال أمام ما يبدو بين الباحثين والممارسين من خلافات . ولن يكون بينهم اتفاق ووفاق إلا إذا أمكن التوصل إلى حلول جذرية لهذه المشكلة بكل جوانبها .

السلبيات المؤثرة على التقويم

لا شك أن للتقويم إيجابياته الفعالة . فمكانته البارزة بين أنشطة العلاقات العامة ، والنتائج القيمة التي يمكن أن يصل إليها كل نوع من أنواعه ، تجعلنا نؤكد على أهميته الحيوية لكل أنشطة العلاقات العامة ، بل للوجود الحقيقي للعلاقات العامة ذاتها في كل مؤسسة معاصرة . ذلك لأن نتائجه ليست إلا أدلة حقيقية وواقعية على ما يمكن أن تقدمه العلاقات العامة لكل مجال تستخدم فيه .

لكن ما يمكن تصوره نظرياً شيء وما يحدث في الواقع شيء آخر . فالتقويم يعاني من سلبيات كبيرة عند التطبيق . وهذه السلبيات لا تؤثر على مكانته بين أنشطة العلاقات العامة فحسب ، ولكنها تؤثر أيضاً على النتائج التي يمكن أن يصل إليها ، لدرجة أن كل الباحثين والممارسين يجمعون على أنه يمثل مشكلة حقيقية للعلاقات العامة كمجال متخصص .

ففي دراسة جون مارستون J. Marston التي سبقت الاشارة إليها ، يؤكد بوضوح على أن التقويم ، رغم أهميته ، إلا أنه ليس فقط أقل أنشطة العلاقات العامة تطوراً[٤] ، بل أنه أكثرها إهمالاً[٥] . ولا شك أن الجزء الأول من الحقيقة التي أكدها هذا الباحث تشير إلى سلبيات في الأساليب المستخدمة في التقويم ، ويشير الجزء الثاني من هذه الحقيقة إلى أن الباحثين والممارسين يتحملون بعضاً من المسؤولية في مواجهة هذه السلبيات . ومع ذلك تبقى الحقيقة كاملة ، وهي أن

---

(4), (5) Marston, J. Ibid, p. 193 and p. 354.

السلبيات التي يعاني منها التقويم تمثل مشكلة أساسية في العلاقات العامة .

ومن أجل التسليم بهذا الاستنتاج ، ينبغي أن نحلل الحقيقة التي يقوم عليها من جميع جوانبها ، لما في هذا التحليل من إسهام في توصيف مشكلة التقويم من ناحية ، ومن إسهام في وضع تصور علمي وواقعي للكيفية التي يمكن مواجهتها بها من ناحية ثانية .

ويمكن القول هنا ، أن تاريخ العلاقات العامة بدأ بأنشطة عملية عشوائية في غياب أسس علمية سليمة تحكمها وتوجهها . وجاءت الطبيعة العلمية للعلاقات العامة بعد ذلك بسنوات طويلة ، ولم تكن إلا انعكاساً للنتائج التي انتهت إليها التطبيقات العملية في شتى المجالات . ومع ذلك ظلت الممارسات العملية للعلاقات العامة مزيجاً من الاجتهادات الشخصية العشوائية والمفاهيم العلمية . ولقد انعكست هذه الحقيقة التاريخية بكل أبعادها على ما يعانيه التقويم من سلبيات حادة .

ففي دراسة لاسكوت كتليب S. Cutlip وألان سنتر A. Center سبقت الإشارة إليها ، تبين أنه على الرغم من التحسن النسبي الذي حدث في الأساليب التي يقوم عليها التقويم ؛ إلا أن الممارسين في العلاقات العامة ليسوا جادين في تطبيقها بما يتوافق مع احتياجاتهم ، بحجة أن العلاقات العامة فن يتعاملون من خلاله مع متغيرات غير مرئية(٦) . أو بحجة أن المؤسسات يمكنها أن تشعر بما يحققونه من نجاح وليس هناك ما يدعو إلى أن ينفق مزيد من المال للتعرف على

(6) Cutlip, S. and A. Center, Op. Cit., p. 218.

درجة هذا النجاح . ثم أنهم يعيشون تحت ضغط متزايد ومستمر من احتياجات عملهم وتحدياته المتجددة . ومن الطبيعي أن ينشغلوا بما يمكن أن يعملوه في المستقبل بدلاً من أن يختبروا نتائج الماضي[٧] .

وفي احدى الدراسات العربية التي أجريت سنة ١٩٧٤ انتهى الباحث إلى نتيجة هامة ، وهي أن أجهزة العلاقات العامة في المجتمع المصري ، والتي تهتم بتقويم أنشطتها ، لا تزيد نسبتها عن ٣٩ ٪ من مجموع العينة[٨] . وفي سنة ١٩٨٠ أجرى نفس الباحث دراسة تتبعية ، فارتفعت هذه النسبة إلى ٥٠,٧ ٪ . وقد لاحظ الباحث في الدراستين أن البيانات تدل على ضعف الطرق التي تستخدمها هذه الأجهزة في تقويم نشاطها ، مما يعكس عدم وضوح أهمية وظيفة التقويم لدى المسؤولين عن أجهزة العلاقات العامة وفعاليتها في تطوير الأداء الاداري لهذه الأجهزة . كما تدل البيانات على سيادة الاتجاهات الشخصية والاجتهادات في عملية التقويم وهو ما يقلل من الناحية الموضوعية إلى حد كبير . . . . »[٩] .

ومن الواضح أن هذه الدراسات وغيرها ، سواء منها الأجنبية أو العربية ، تعطى انطباعاً مؤكداً حول تلك الظلال التي ألقتها على التقويم تلك الكيفية التي نشأت بها العلاقات العامة وتطورت ، فاندفع الممارسون يتجاهلون أهمية التقويم لأنشطتهم ولا يعطون لأساليبه

---

(7) Marston, J. Op. Cit., p. 355.

(٨) سمير محمد حسين : ادارة العلاقات العامة في مصر ، دراسة ميدانية . القاهرة : دار الشعب ، سنة ١٩٧٥ ، صفحة ١٥٢ .

(٩) سمير محمد حسين : ادارة العلاقات العامة في مصر ، دراسة ميدانية تتبعية . القاهرة : دار الشعب ، سنة ١٩٨١ ، صفحة ١٢٠ ، وصفحة ١٢١ .

العلمية اهتماماً كبيراً . وساهموا بهذا المسلك في صنع عـدد من السلبيات التي يعاني منها التقويم .

لكن هذا المسلك من قبل الممارسين لم يكن ليصل إلى كل أبعاده لو لم يكن مضمون التقويم دافعاً أساسياً له ، ولتشكل السلبيات التي يقوم عليها مع السلبيات التي يقوم عليها مسلك الممارسين داخل إطار مشكلة التقويم علاقة أشبه بالعلاقة بين البيضـة والدجـاجة ، وليصبح التساؤل حول أيهما سبباً في وجود الآخر ، تساؤلاً لا طائل وراءه ، طالما أن التأثير المتبادل بين هذه السلبيات جميعها وبكل دوافعها بلورت مشكلة التقويم في العلاقات العامة بالدرجة التي يمكن وصفها بأنها مشكلة جوهرية حقيقية .

فمن المعروف أن الأساليب العلمية التي تشكل مضمون التقويم مستمدة أساساً من العلوم الاجتماعية ، وليس للباحثين في العلاقات العامة أو الممارسين فضل في ابتكارها إلا فيما يتعلق بتطبيقها في حالات تهم العلاقات العامة كمجال متخصص . ومن هنا ، فإن كل ما يشوب هذه الأساليب العلمية من سلبيات ينطبق تماماً على الحالات التي يستخدمها فيها الباحثون والممارسون في مجال العلاقات العامة .

وليس ثمة شك في أن قياس النتائج المتعلقة بالتغيرات التي تحدث للآراء والاتجاهات الانسانية تدخل في إطار العلوم الاجتماعية بصفة عامة ، بينما دراسة كل ما يحدث من تغيرات للأشياء المادية يدخل في إطار العلوم الطبيعية . ولقد تبين أن الظواهر المادية أمكن إخضاعها بسهولة للتجارب العلمية ، وبالتالي أمكن التغلب على كثير من المشكلات التي تواجه العلوم الطبيعية ، وهذا لم يكن صحيحاً تماماً فيما يتعلق بالظواهر البشرية التي تتسم بأنها أكثر تعقيداً وأكثر عرضة

للتغيرات ، خاصة إذا كان المجتمع أكثر تحضراً . ولذلك كان تقدم العلوم الاجتماعية أبطأ كثيراً من تقدم العلوم الطبيعية . وهذه الحقيقة تفسر ما قيل عن التقويم من أنه أقل خطوات العلاقات العامة تطوراً .

ولقد انعكس هذا الوضع على النتائج التي يمكن أن يصل إليها التقويم بكل أنواعه . وأصبح من الصعب أن نتوقع منه عند التطبيق نتائج مؤكدة تماماً ، وإن كانت بطبيعة الحال لا يمكن الاستغناء عنها . ذلك ، لأن المواقف التي نتعامل معها أو نتابع التعامل معها أو ندرس نتائج التعامل معها ، كلها مواقف معقدة بتعقد الأطراف المتشابكة فيها وبتعقد العوامل المشكلة لها والتغيرات التي تتعرض لها ، إلى جانب صعوبة التحكم فيها . فإذا أضفنا إلى ذلك ، أن الأساليب العلمية التي استعارتها العلاقات العامة من العلوم الاجتماعية ، ليست على درجة من التطور تسمح لها بمواجهة مثل هذه المواقف ، لأمكن لنا أن نتصور ما يعانيه مضمون التقويم من سلبيات مؤثرة .

وبذلك ، يتضح أن سلبيات التقويم يشكلها عاملان أساسيان : أولهما ، يتصل بما يعانيه التقويم وأساليبه من تجاهل الممارسين للعلاقات العامة وإهمالهم . وثانيهما ، يتصل بما يعانيه مضمون التقويم ذاته من عجز في مواجهة النتائج التي ينتهي إليها برنامج معين من برامج العلاقات العامة ، لأن أساليبه الحالية ليست على درجة من التطور تسمح لها بتأكيد هذه النتائج تأكيداً حاسماً. ولقد تراكمت السلبيات التي يشكلها هذان العاملان معاً لخلق ما يسمى بمشكلة التقويم في العلاقات العامة .

محاولات التغلب على سلبيات التقويم :

اتجه بعض الباحثين والممارسين ، في محاولاتهم للتغلب على سلبيات الأساليب العلمية التي يقوم عليها التقويم ، إلى عـدد من الأساليب أو الوسائل التي وجدوا فيها مخرجاً من المأزق الذي وضعتهم فيه مشكلة التقويم ، سواء من الناحية الأكاديمية أو التطبيقية . فقد اكتشفوا فيها ، من وجهة نظرهم ، بديلاً وقتياً عن تلك الأساليب العلمية الباهظة التكاليف دون أن يكون لها عائد يمكن الاعتماد عليه اعتماداً كاملاً(١٠) .

ونظراً لضآلة النتائج التي انتهت إليها هذه المحاولات ، باعتراف الذين قدموها أنفسهم ، فانه ليس هناك ما يدعو إلى عرضها وتحليلها بالتفصيل . وإنما تبقى أهمية عرض أهم الملاخظات التي تصف هذه المحاولات ، لما يمكن أن تسهم به في توضيح مزيد من الأبعاد التي تعنيها سلبيات التقويم التي وضعت مفهومه العلمي داخل حدود ضيقة لا تتناسب مع مكانته وأهميته . وهذه الملاحظات يمكن ايجازها فيما يلي :

١ ـ هذه المحاولات ليست متصلة ولا شاملة . فهي ليست متصلة لأنها اهتمت ببعض أنشطة العلاقات العامة ، دون أن تنظر الى هذه الأنشطة على أنها تنتظم في خطوات متصلة ومتتابعة . ولم تكن شاملة

---

(١٠) انظر من الدراسات التي تعرضت لهذه المحاولات ما يلي على سبيل المثال :

— Burton, P. Corporate Public Relations. New York: Reinhold Pub., 1966. pp. 93-100.

— Reilly, R. Public Relations In Action. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 1981. pp. 276-284.

لأنهـا ركزت أسـاساً على التقـويم البعدي ، ولم تتعـرض للنوعين الآخرين ، وهما التقويم القبلي والمرحلي الا بإشارات خفيفة .

٢ ـ الأساليب التي قامت عليها هذه المحاولات ، ليسـت كلهـا أساليب علمية . ويمكن أن نصفها في معظمها بأنها أساليب عملية تحمل في بعض قليل منها بعض المفاهيم العلميـة ، وتحمل في معظمها مفاهيم الملاحظات المنظمة . وجدير بالذكر ، أن ما يقصد بالمفاهيم العلمية هنا ليس مرادفاً لما يقصد بالمفاهيم العلمية التي تقوم عليها الأساليب العلمية التقليدية التي تستخدمها أنواع التقويم التي سبق ذكرها ، وانما استخدامها هنا يعتبر استخداماً مجازياً لما تحمله من بعض السمات العلمية .

٣ ـ يمكن ارجاع المفاهيم العلمية ، التي استخدمتهـا بعض الأساليب التي قامت عليها هذه المحاولات ، الى ما تستخدمه أساليب قياس التأثير وأساليب قياس اللغة في مجالات الاعلان والتسويق . وبهذه الملاحظة تنتفي صفة الابتكار من الأساليب القائمة على هذه المفاهيم العلمية . فهي لا تزيد عن كونها نقلاً عن مجالات أخرى ومحاولة لاستخدامها في مجال العلاقات العامة .

٤ ـ اذا كانت النتائج التي تنتهي اليها الأساليب العلمية المتعارف عليها في التقويم يمكن وصفها بأنها نتائج علمية ولكنها ليست من ذلك النوع الذي يمكن الاعتماد عليه اعتماداً كاملاً ، فان النتائج التي تنتهي اليها الأساليب التي قامت عليها هذه المحاولات يمكن وصفها بأنها مؤشرات فقط . وهذا يعني أن درجة اليقين والثبات في أساليب هذه المحاولات أقل . وتبقى ميزتها الوحيدة ، وهي أنهـا أساليب غيـر مكلفة .

ولكي نؤكد هنا على سلامة هذه الملاحظات ، يمكن الرجوع الى خلاصة ما انتهى اليه الباحثون حول هذه الأساليب . ففي دراسة روبرت ريلاي R . Reilly نجده ينتهي الى القول بأن الأساليب التي قدمها تؤكد على أن هناك بعض الأشياء ، كالنشر والرسائل المكتوبة مثلًا ، يمكن تقويمها تقويماً جزئياً . لكن مدى تأثير هذه الأشياء أصعب من أن يقاس . فهذا التأثير اذا حدث وأمكن ملاحظته ، لا نستطيع أن نحدد الكيفية التي حدث بها أو العوامل التي أحدثته(١١) .

وفي دراسة باول بورتون P . Burton التي سبقت الاشارة اليها ، نجده يشير في ختام محاولاته الى أن بعض الأساليب التي ذكرها قد تكون لها فعالية في حالات معينة ، لكن أياً منها لا يعتبر أسلوباً دقيقاً تماماً ، وغالباً ما سيكون غير مقنع . ولذلك ، سوف تبقى هذه الأساليب وقتية الى أن يأتي اليوم الذي يتوفر فيه للعلاقات العامة تقويم أكثر تطوراً ودقة وفعالية(١٢) .

ولئن كانت هذه المحاولات ، التي قام بها الباحثون والممارسون من أجل التغلب على سلبيات التقويم ، لم يكن لها تأثير على المشكلة التي خلقتها هذه السلبيات ، فانها بدون شك أسهمت في التأكيد على نقطتين أساسيتين : أولاهما ، تشير بوضوح الى أن هذه السلبيات التي يعاني منها التقويم ليست من السهل مواجهتها . فهي من ذلك النوع المعقد الذي تتشابك العوامل المسببة له وتتداخل . وبالتالي لا تشكل الحلول الجزئية اتجاهاً سليماً لمواجهتها .

---

(11) Reilly, R. Ibid, p. 284.
(12) Burton, P. Op. Cit. p. 93 and p. 99.

وثانيتهما ، تشير بوضوح أيضاً الى أن جوهر مشكلة التقويم يقوم أساساً على تلك السلبيات التي خلقها مضمونه . فلو أن مضمون التقويم قوي وصحيح لما أمكن تجاهل الممارسين له ، لأنهم أحوج ما يكونون الى أساليب تؤكد قيمة ما يقومون به من أنشطة في مجال العلاقات العامة ، لما يحققه ذلك من دعم لمكانتهم ولمكانة المهنة التي يزاولونها في نظر الادارة العليا .

وعلى ذلك ، اذا ربطنا بين المفهوم العلمي للتقويم وتلك المكانة الحيوية التي يحتلها بين أنشطة العلاقات العامة من ناحية وتلك السلبيات التي يعاني منها من ناحية ثانية ، وخاصة ما يتصل منها بمضمونه وهي جوهر المشكلة هنا ، لوجدنا أن القيمة الحقيقية للتقويم تهتز وتتضاءل باهتزاز النتائج التي يمكن أن يحققها وتضاؤلها . ولوجدنا أيضاً أن التناقض ، بين ما ينبغي أن تكون عليه مكانة التقويم وما انتهى اليه واقعه من سلبيات مؤثرة ، يخلق مشكلة لهاأبعادها الممتدة الى جوهر الأنشطة التي تقوم عليها العلاقات العامة كمجال متخصص .

ثم أن ما يعطي لهذه المشكلة وأبعادها مزيداً من الحساسية ، ما تلقاه من الممارسين والباحثين في مجال العلاقات العامة من تجاهل . ففي دراسة روبرت ريلاي R. Reilly والتي سبقت الاشارة اليها ، تبين أن معظم الممارسين يتجهون مباشرة الى التخطيط لبرنامج جديد بعد أن ينتهوا من البرنامج الحالي وبدون اهتمام يذكر بالجوانب السلبية والايجابية للبرنامج الذي انتهوا منه . ويؤكد الباحث هنا على أن التقويم أكثر أنشطة العلاقات العامة تعرضاً للتجاهل(١٣) .

(13) Reilly, R. Op. Cit., p. 276.

ومن ناحية أخرى ، نجد أن مشكلة التقويم لا تزال قائمة في المجال الأكاديمي كما هي قائمة في المجال التطبيقي . ومقارنة بسيطة بين تلك الدراسات العلمية التي تناولت التقويم ونشرت في الستينات من هذا القرن وهذه الدراسات العلمية التي نشرت خلال السنوات الأخيرة ، تبين بوضوح أنها جميعها تشترك في الاعتراف بمشكلة التقويم ، وتشترك أيضاً في الاعتراف بصعوبة مواجهتها ، حتى لو كانت هناك محاولات في بعضها لتقديم حلول جزئية وقتية .

وخلاصة القول هنا ، أن المشكلات العلمية والتطبيقية لا تواجه بمجرد الاعتراف بوجودها ، ولكن هذا الاعتراف لا بد أن يقترن بالاهتمام بها اهتماماً يتناسب مع أهميتها وخطورتها . واذا كانت هذه الحقيقة هامة في المجالات الطبيعية ، فانها أكثر أهمية في المجالات الاجتماعية ، لأن المشكلات العلمية والتطبيقية في العلوم الاجتماعية تخلقها عوامل أكثر تنوعاً وتداخلاً وتعقيداً . ومما يزيد في خطورتها أنها قد تعمل من تحت السطح ، بحيث تصبح في وقت ما من المشكلات المستعصية .

وهذا ما يؤكد على ضرورة الاهتمام بمشكلة التقويم اهتماماً يتلاءم مع أهمية التقويم ذاته ومكانته ، ويتلاءم أيضاً مع ما وصلت اليه هذه المشكلة من صعوبة وتعقيد . ولا حاجة بنا الى التأكيد هنا على أن استمرار هذه المشكلة لا يمثل فقط انعكاساً سلبياً على قيمة الأنشطة التي تقوم عليها العلاقات العامة كمجال متخصص ، ولكنه يمثل كذلك تهديداً حقيقياً لمستقبل العلاقات العامة ذاته .

ففي دراسة قام بها دافيد فن D . Finn تبين منها أن كثيراً من المفكرين لا يوافقون على قيمة العلاقات العامة . فبعضهم يقول أنها

تسهم في الكلفة والتصنع اللتين تميزان هذا العصر ، وبعضهم ينظر اليها على أنها ذات طبيعة سحرية ، وبعض ثالث ينظر اليها على أنها ليست الا أضحوكة ، وبعض رابع يعتبرها ذات طبيعة شيطانية ويدخلونها في باب الاقناع الخفي .

وتبين أيضاً أن العلاقات العامة تعاني من اختلاف النظرة اليها ، وتفاوت الاهتمام بها ، وتباين الوظائف التي تؤديها ، وضعف النتائج التي تصل اليها . وتبين كذلك أن هناك انتقادات جارحة توجه الى أنشطتها . ويستشهد نقادها بعدد من الظواهر الواقعية التي تعطي لانتقاداتهم مبرراتها . فلا أحد ينكر مثلاً أن هناك شركات كثيرة حققت نجاحاً ملحوظاً بدون الاستعانة بأي برنامج للعلاقات العامة ، ولا أحد ينكر أيضاً أن هناك شركات أوقفت نشاط العلاقات العامة بها قبل أن يكتمل أحد برامجها الناجحة ، ولم يترتب على ذلك آثار ضارة . وهذه الظواهر وغيرها تدفع المعارضين للعلاقات العامة الى الادعاء بأنه من السخف أن تنفق الشركات بعض أموالها على أنشطة للعلاقات العامة ليست لها آثار مادية ملموسة[١٤] .

ومن الواضح هنا أن التقويم ، اذا تحرر من مشكلته ، يستطيع أن يقدم نتائج تؤكد وجود مثل هذه الآثار التي تحدثها أنشطة العلاقات العامة لصالح المؤسسات التي تستخدمها ، وبالتالي تؤكد قيمة هذه الأنشطة وضرورتها . لكن استمرار مشكلة التقويم يعني استمرار حرمان العلاقات العامة من الأساليب التي تستطيع بها أن تثبت وجودها وأهميتها بدرجة مقنعة ، وهذا يضع مستقبلها أمام تساؤ ل كبير .

---

(14) Finn, D. Public Relations and Management. New York: Reinhold Co., 1960. pp. 1-5.

الفصل الثاني

مشكِلَة التقويم وأبعَادها

المشكلات العلمية لا تصنعها عوامل خارجية ، وانما تشكلها عوامل ذاتية داخلة في تركيب مضمونها ، ويكون دور العوامل الخارجية مقصوراً على تضخيمها أو استمرارها . وهذا هو ما حدث بالفعل لمشكلة التقويم في العلاقات العامة . لقد تفاعلت السلبيات داخل مضمون التقويم بالكيفية التي صنعت جوهر مشكلته ، ثم كانت سلبيات الممارسين والباحثين عوامل ساعدت على بلورة المشكلة واستمرارها .

وهذه الحقيقة كشفت عنها دراسات الباحثين للمفهوم العلمي للتقويم وحدوده ، وكشفت عنها أيضاً محاولاتهم العديدة للتغلب على ما يعانيه مضمون التقويم من سلبيات . وأصبح لزاماً على أي جهد علمي جديد يستهدف مواجهة المشكلة التي نتجت وتبلورت ولا تزال تتفاعل داخل كيان العلاقات العامة ووجودها ، أن يبدأ من الداخل ، أي أن يحلل جوهر المشكلة ومضمونها وصولاً الى تصور أكثر شمولاً لكيفية مواجهتها .

إن حالنا وحال من سبقونا ، مع الفارق في التشبيه ، كحال من اكتشف عيباً في آلة معينة تنتمي الى هيكل عمل متكامل ومترابط ،

وجاء بعضهم وحاول اصلاح الجزء التالف في الآلة ، لكن الآلة لم تعمل بالكيفية المناسبة . وكان لا بد أن يتم الكشف على الآلة كلها داخل اطار هيكل العمل الذي ينتظمها مع غيرها ، لكي يمكن تصور الكيفية التي يتم بها اصلاح الآلة بالكيفية التي تتلاءم مع هيكل العمل الذي ترتبط به وتتكامل معه .

وبالتطبيق على هذا المثال ، نجد أن مضمون التقويم ليس الا وسائل منهجية تستخدم لتحقيق غايات معينة داخل اطار المجال العام الذي ينتمي اليه التقويم . وطبيعي أن تكون هذه الوسائل مناسبة للغايات التي تستهدفها . وطبيعي أيضاً أن الغايات التي تستهدفها محكومة بطبيعة المجال العام الذي يمثل التقويم جزءاً أساسياً فيه .

وهذا يعني أن أصول مشكلة التقويم وأبعادها تمتد الى اتجاهين أساسيين : أولهما ، تمثله تلك الأساليب العلمية التي تشكل مضمون التقويم ، وهي تمتد بدورها الى أصولها في العلوم الاجتماعية على اتساعها وتعددها . وثانيهما ، تمثله العلاقات العامة كلها كمجال عام متخصص وله طبيعته ، وهذه الطبيعة هي التي فرضت نوعية الأساليب العلمية التي استمدت من أصولها في العلوم الاجتماعية .

ومن الواضح أن الاتجاه الأول يدخل في اطار الاتجاه الثاني ويتأثر به ويؤثر فيه . فالاتجاه الثاني هو الذي يشكل نوعية الاتجاه الأول ليستمد منه طاقة متجددة تدفعه الى الأمام . لكن ما حدث ، هو أن الاتجاه الأول لم تعمل طاقته أو تكاد . وأصبحنا أمام فرض يمكن أن يكون صحيحاً . فقد لا يكون الاتجاه الأول سليماً لأن طبيعة المجال العام الذي يشكله ليست سليمة كذلك ، وهذا احتمال يثير الاهتمام لأنه مبني على فهم لنوعية العلاقة بين الاتجاهين .

ومن ثم ، يصبح اثبات هذا الفرض أو نفيه ضرورة ملحة . لأنه في حالة ثبوته ، تكون أصول مشكلة التقويم وأبعادها قد وضحت تماماً ، هذا من ناحية ، وتكون الكيفية الملائمة لمواجهتها مواجهة شاملة وايجابية قد وضحت كذلك . أما في حالة نفيه ، يكون لزاماً على الباحث أن يبحث عن احتمالات أخرى تضع تصوراً لأصول مشكلة التقويم وأبعادها بما يتناسب مع ما يستهدفه جهده العلمي في مواجهتها .

ولا شك أن بداية التحليل تبدو واضحة في طبيعة العلاقة بين الاتجاهين الأساسيين لأصول مشكلة التقويم وأبعادها . فالاتجاه الأول يدخل في اطار الاتجاه الثاني ويتأثر به ويؤثر فيه . بمعنى أن الأساليب العلمية في التقويم داخلة في الأنشطة التي تقوم عليها العلاقات العامة وتتشكل نوعيتها بها ، ثم أن نوعية الأساليب العلمية في التقويم تخدم أنشطة العلاقات العامة كلها وتؤثر فيها .

ولا شك أيضاً أن أي تحليل للعناصر التي يقوم عليها هذان الاتجاهان ، ينبغي أن يراعى طبيعة العلاقات بينهما وصولاً الى منطق علمي سليم يثبت أو ينفي الفرض العلمي الذي قام عليهما ، وهو الفرض الذي يعني بثبوته اثباتاً لأصول مشكلة التقويم وأبعادها وتأكيداً للكيفية الملائمة لمواجهتها .

ولا شك كذلك ، أنه ما لم يتم تحليل العناصر التي يقوم عليها هذان الاتجاهان بالكيفية التي تستوعب كل الحقائق التي تعنيها طبيعة العلاقة بينهما ، فلن تكون هناك ملامح واضحة لمدخل علمي سليم يمهد للاستفادة من ثبوت الفرض العلمي الذي قام على طبيعة العلاقة بين هذين الاتجاهين في حالة ثبوته ، فالمواجهة الايجابية والشاملة

لمشكلة التقويم هي الغاية من تحليل أصولها وأبعادها . وهذا هو مضمون الاستفادة التي نعنيها هنا .

وبناء على هذه الاعتبارات كلها ، ينبغي أن يكون تحليل العناصر التي يقوم عليها هذان الاتجاهان من جانبين أساسيين متكاملين ، يمثل كل منهما طرفاً للعلاقة بين الاتجاهين . فالطرف الأول يمثله هذا التداخل المؤثر بين الاتجاه الأول والثاني ، وتعبر عنه عناصر هامة داخلة في مضمون العلاقات العامة كمجال عام ومتخصص وداخلة أيضاً في مضمون التقويم كجزء لا يتجزأ من هذا المجال العام المتخصص . وهذه العناصر يضمها مفهوم العلاقات العامة ومضمونها والكيفية التي تأثر بها مفهوم التقويم ومضمونه .

وأما الجانب الثاني الذي ينصرف الى الطرف الثاني للعلاقة بين الاتجاهين الذي يمثله هذا التأثير الذي يزاوله التقويم على العلاقات العامة كمجال عام متخصص ينتمي اليه ، فانه تعبر عنه عناصر هامة داخلة في مضمون الصلة بين العلاقات العامة والعلوم الاجتماعية التي تنتمي اليها . كما أنها داخلة في مضمون الصلة بين العلاقات العامة والمؤسسات التي تخدمها بصفة خاصة والمجتمعات التي تنتمي اليها هذه المؤسسات بصفة عامة .

وواضح هنا ، أن العناصر الداخلة في هذين الجانبين تتتابع وتتكامل لكي تضع تصوراً مشتركاً لحقيقة التأثير المتبادل بين الاتجاهين الرئيسيين لأصول مشكلة التقويم وأبعادها كطرفين أساسيين في علاقة واحدة .

وليكن تناول هذه العناصر جميعها بعد ذلك بالتحليل الذي

يكشف عن الحقائق الهامة الكامنة في مضمونها ، وبالكيفيـة التي تتناسب ، في حالة اثباتها للفرض العلمي المستهدف هنا من هذا التحليل ، مع تصور مدخل علمي سليم لمواجهة مشكلة التقويم بشمول وايجابية .

مفهوم العلاقات العامة

لم يشهد مجال متخصص اختلافات بين المنتمين اليه حول مفهومه وما يقصد به بالفعل مثل ما شهدته العلاقات العامة ولا تزال . ولقد كان لهذا الوضع الغريب تأثيره السـيء على درجة النضج التي بلغتها ، سواء في الناحية التطبيقية أو الناحية الأكاديمية . فلا أحد ينكر أنها لا تزال بعيدة عن الدرجة التي يمكن اعتبارها محققة لنضجها .

ففي الدراسة التي قام بها دافيد فن D . Finn ، نجده يؤكد على أن العلاقات العامة شهدت عشرات التعريفات المختلفة[1]، سوا ما نشر منها في الكتب أو ذكر في المقالات والتقارير أو أعلن في المؤتمرات المختلفة . وجاء في دراسة اسكوت كتليب S . Cutlip وألان سنتر A. Center أن بعض هذه التعريفات واسع للغاية وبعضها ضيق للغاية ، لأنها تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين . ولذلك فان الحاجة ماسة الى تحديد واضح لاصطلاحها ولطبيعتها ، يخرج بها من حالة الميوعة التي هي عليها الآن[2] .

---

(1) Finn, D. Public Relations and Management. New York: Reinhold Co., 1960. pp. 1-5.

(2) Cutlip, S. and A. Center. Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 5th edition, 1978. p.1.

ورغم هذه الاختلافات العديدة حول تعريف مفهومها ، والتي يمكن ارجاعها الى اختلاف الزوايا التي ينظر اليها منها كل من تعرض لها بالتعريف ، الا أن كل التعـريفات التي ظهـرت تتفق على أن العلاقات العامة مهنة متخصصة A Profession شأنها في ذلك شأن مهنة الطب أو مهنة المحاماة مثلاً . وهي تحتاج ، كأي مهنة ، الى الكثير من المهارة وبعد النظر(٣) .

ويؤكد هذا الاستنتاج ما جاء في مقال نشره روبرت هلبرونر R. Heilbroner في مجلة هاربر Harper's Magazine حيث أشار الى أن رجال العلاقات العامة هم أخوة تجمعهم رابطة مشتركة هي مهنتهم ولكن مصيبتهم في عدم اتفاق أي اثنين منهم حول ما يقصد بالفعل بهذه المهنة(٤) .

ولقد انتشرت المهن في العصر الحديث انتشاراً كبيراً ، رغم أنه لم يكن يوجد منها الا عدد محدود في العصور القديمة والوسيطة . ويـرجع السبب في انتشـارها الى مـا حدث من تعقيـد في الحياة الاجتماعية بالمجتمعات الحديثة . وهذا التعقيد هو الذي دفع كل فرد الى أن يعتمد على الآخرين ممن يملكون معرفة أكبر وأوسـع في مجالات متعددة لا يمكن الاستغناء عنها .

غير أن الاعتراف بالعلاقات العامة كمهنة يتبعه تساؤلات كثيرة حول طبيعة هذه المهنة ومدى التشابه والاختلاف بينها وبين مهن أخرى سبقتها الى الرسوخ في المجتمع الانساني كالطب والمحاماة ونوعية

---

(3) Reilly, R. Public Relations In Action. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 1981. p.1.

(4) Marston, J. Modern Public Relations. Newy York: McGraw - Hill, 1969. p. 5.

الأصول التي تقوم عليها . وغير ذلك من التساؤلات التي توفر الاجابة عليها تفسيراً لما يقصد بمفهوم العلاقات العامة كمهنة .

وبالمقارنة بين مهنة العلاقات العامة وغيرها من المهن الأخـرى ، يتضح العديد من أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف بينها . فمعظم المهن في المجتمع الانساني تتعامل مع أشياء مادية ملموسة ، فالمحاماة تتعامل مع نصوص قانونية جامدة ، والطب البشري يتعامل مع جسم الانسان . لكن العلاقات العامة تتعامل مع أشياء معنوية غير ملموسة . أنها تتعامل مع الاتجاهات والآراء التي تسود جماعة أو جماعات معينة ترتبط بمؤسسة أو مؤسسات معينة . ثم أن هذه الأشياء المعنوية غير الملموسة معقدة وقابلة للتغير السريع بتأثيـر عناصـر خارجيـة ليس للعلاقات العامة أو للمؤسسات التي تخدمها قدرة على التحكم فيها أو وقف حدوثها أو ابطال مفعولها .

ومعظم المهن في المجتمع الانسـاني يغلب عليها المجهـود الفردي ، وإن كان المجهود الجماعي قد عرف طريقه الى أسلوب العمل في بعضها . لكن العلاقات العـامة مهنـة تحتاج الى تعـدد المواهب والمهارات وتنوع الامكانات ، وليس من السهل أن يملكها شخص واحد ، ولذلك غلب عليها المجهود الجماعي ، وإن كانت المكاتب الاستشارية للعلاقات العامة عرفت هذا اللون من المجهود الفردي .

وبالتالي ، نجد أن العلاقات العامة أكثر هذه المهن احتياجاً الى تنوع الامكانات المادية ، سواء ما يملكه الممارسون لها أو ما يتعاملون معه باتساع المجتمع كله . فالمواقف الانسانية التي يتحـركون في

مواجهتها تتعدد وتتنوع بتعدد الجماعات المرتبطة بمؤسسة معينة وتنوعها ، وهذا يتطلب تعدد الامكانات المادية المستخدمة وتنوعها .

ومع هذه الاختلافات بين مهنة العلاقات العامة والمهن الأخرى في المجتمع الانساني ، وهي اختلافات كمية ونوعية ، الا أن هناك أصولاً مشتركة تجمع مهنة العلاقات العامة مع هذه المهن الأخرى . فهي جميعها تحتاج إلى أساليب للممارسة متعارف عليها ، وتحتاج أيضاً إلى أخلاقيات مرعية تحكمها وتوجهها . وهذه الاحتياجات كلها يشكلها اطار متخصص يرسخ وجودها في المجتمع .

ولكي نؤكد على توفر هذه الاحتياجات في مهنة العلاقات العامة ، يمكن الاستشهاد هنا بتعريف نشرته مجلة Public Relations News ، وجاء فيه : أن العلاقات العامة هي وظيفة الادارة التي تقيس بها الاتجاهات العامة وتتعرف بها على كيفية التوفيق بين سياسة المؤسسة واجراءاتها والمصالح العامة ، وتنفذ بها برنامج عمل واتصال لكسب الفهم العام والقبول العام[٥] .

كما يمكن الاستشهاد هنابتعريفين آخرين لكشف الغموض في بعض الكلمات التي استخدمها التعريف السابق . فالعلاقات العامة هي توصيل الأفكار بمهارة الى الجماعات المختلفة لتحقيق غاية مرغوب فيها[٦] . والعلاقات العامة هي اتصال مخطط ومقنع للتأثير على جماعات معينة[٧] .

ويتضح من هذه التعريفات وغيرها ، عدد من الحقائق الهامة التي

---

(5) , (6), (7) Marston, J. Ibid, pp. 3-6.

توضح ما يتوفر للعلاقات العامة كمهنة معترف بها من احتياجات أساسية لازمة لمفهومها ومضمونها ووجودها . ويمكن ايجاز هذه الحقائق الهامة فيما يلي :

١ ـ العلاقات العامة لها اطار متخصص وهادف ، فهي تعمل في مجال الاتصال بين المؤسسات والجماعات المرتبطة بها والمتعاملة معها ، ومحتوى هذا الاتصال الاتجاهات والآراء ، ومن الواضح أن اتجاه الاتصال ليس متوازناً بين الطرفين وانما يميل لخدمة المصالح الأساسية للمؤسسات . ويهدف هذا الاتصال الى تحقيق التوافق أو التكيف الاجتماعي بين المؤسسات والجماعات المرتبطة بها والمتعاملة معها ، بما يحققه من فهم وقبول هذه الجماعات لسياسة المؤسسات واجراءاتها .

٢ ـ العلاقات العامة لها أساليب للممارسة متعارف عليها ويشكلها اطارها المتخصص والهادف . وهذه الأساليب هي : التخطيط والتنفيذ والتقويم . وقد يطلق عليها بعض الباحثين والممارسين اصطلاحات أخرى ، مثل : الأبحاث والتخطيط والاتصال والتقويم . واذا عرفنا أن التقويم بأنواعه الثلاثة ، المبدئي والمرحلي والبعدي ، مضمونه الأبحاث التي تستخدم الأساليب العلمية ، وأن التنفيذ يعني ممارسة الاتصال طبقاً للخطط الموضوعة ، فانه لا يكون هناك خلاف جوهري بين تقسيم أساليب الممارسة في العلاقات العامة الى ثلاثة أو الى أربعة ، لأن مضمونها واحد ، وهذا يؤكد أنها أساليب متعارف عليها .

٣ ـ يتضح من مسميات أساليب الممارسة في العلاقات العامة أنها تحتاج الى قدر كبير من المهارات الذهنية والجسمية ، وليس كل انسان صالحاً لممارستها ، فهناك مواصفات معينة ومواهب متعددة

وكفاءات متنوعة ينبغي توفرها وتلقينها لكل من يرغب في مزاولة مهنة العلاقات العامة .

وقد يلاحظ هنا استخدام بعض التعريفات لوصف العلاقات العامة بأنها وظيفة الادارة ، مما قد يثير خلطاً بين هذا الوصف وما يدعيه الباحثون في دراساتهم من ضرورة توفر مهارات ذهنية وجسمية في كل من يمارس مهنة العلاقات العامة . والمقصود بهذا الوصف ، كما جاء في دراسة جون مارستون J . Marston أن العلاقات العامة جزء أساسي من الأعمال الطبيعية لأي مؤسسة وليست استخداماً مؤقتاً لمواجهة موقف سيء[٨] .

لكننا نرى أن هذا الوصف يمكن تفسيره إذا قرن بمفهوم العلاقات العامة كمهنة متخصصة . فيكون المقصود بهذا الوصف أنها وظيفة ادارية من وظائف الادارة العليا في كل مؤسسة ، لأنه يقوم بها مجموعة من المتخصصين من ناحية ، ولأن أنشطتها تهم الادارة العليا من ناحية ثانية . وهذا التفسير ينفي التعارض بين اعتبارها مهنة متخصصة وما قد يتبادر إلى الذهن عندما نقول بأنها من الأعمال الطبيعية لكل مؤسسة .

٤ ـ العلاقات العامة تحكمها وتوجه الممارسين لها أخلاقيات مهنية . وهذه الأخلاقيات المهنية تفترض يقظة الضمير خلال ممارسة المهنة وتنظم التزامات أدبية بين الممارسين للمهنة وعملائهم ، والتزامات أدبية فيما بينهم من ناحية وفيما بينهم وبين المجتمع الذي يعيشون فيه من ناحية ثانية . ورغم أن هذه الأخلاقيات المهنية لم تظهر في مضمون التعريفات التي نشرت عن مفهوم العلاقات العامة ، إلا أنها

(8) Marston, J. Ibid, p. 6.

تحددت بوضوح في كل المؤتمرات الدولية للعلاقات العامة بصفة عامة[٩] ، وفي قانون ممارسة المهنة الذي أصدره المعهد البريطاني للعلاقات العامة سنة ١٩٧٦ وذلك القانون الذي أصدرته جمعية العلاقات العامة الأمريكية سنة ١٩٧٧ بصفة خاصة[١٠] .

وبذلك يتضح أن العلاقات العامة مهنة متخصصة بكل ما يتوفر لها من مواصفات المهنة واحتياجاتها . وهذه الزاوية في النظر إليها لا تثير خلافاً سواء بين الباحثين أو الممارسين ، وان كان الخلاف قائماً ولا يزال حول ما يقصد بالفعل بهذه المهنة ، لأسباب قد تعود في جانب منها إلى الكيفية التي نشأت بها وتطورت ، وفي جانب آخر إلى تأخر تأصيلها أكاديمياً إلى فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية ، وفي جانب ثالث إلى كثير من الاجتهادات والممارسات والتطبيقات العشوائية التي تعرضت لها ، وفي جانب رابع إلى تعدد المجالات التي استخدمتها وتنوعها تنوعاً شاسعاً شمل كل المجالات المنظمة في الحياة الاجتماعية بكل مجتمع معاصر ، وهكذا .

ونحن هنا ، لسنا في التحقيق في أسباب هذا الخلاف حول ما يقصد بمفهوم العلاقات العامة . ولكن ما نستهدفه هو اثبات النظرة إليها وتأكيد ما ترتب على هذه النظرة في مواجهة مفهومها . فالعلاقات العامة ينظر إليها على أنها مهنة متخصصة ، بكل ما تعنيه هذه النظرة من آثار ونتائج سواء فيما يتعلق بمضمون أنشطتها ، والتقويم أحدها ، أو فيما يتعلق بصلتها بالمؤسسات التي تستخدمها ، أو فيما يتعلق بالعلوم

(9) Black, S. Public Relations In the 1980's. Oxford: Pergamon Press, 1980. pp. 160-176.

(10) Marston, J. Op. Cit., p. 441.

الاجتماعية التي تستفيد منها ، وبالكيفية التي تستفيد منها . وهذا كله ليس موضع خلاف .

مضمون العلاقات العامة

لو أردنا أن نتناول مضمون العلاقات العامة بالتحليل ، فليكن ذلك على ضوء ما يقصد بإطارها المتخصص كمهنة متخصصة . فمضمون العلاقات العامة يعني أنشطتها التي تنتظمها أساليب الممارسة المتعارف عليها . ومن المسلم به في كل مهنة متخصصة أن تتأثر أنشطتها والأساليب التي تنتظمها بإطارها المتخصص . والقاعدة المنطقية تقول أن ما ينطبق على الكل ينطبق أيضاً على الجزء . وهذا يعني أن الكل يؤثر على الجزئيات المكونة له ويشكلها .

أ- تحليل الإطار المتخصص للعلاقات العامة :

إذا عدنا إلى الإطار المتخصص للعلاقات العامة كمهنة متخصصة لنحدد ما يقصد به بالفعل ، لوجدنا أنه يتكون من أربعة أركان رئيسية ، تتكامل معاً لتعطي لهذا الإطار المتخصص ملامحه الأساسية التي تميزه عن الأطر المتخصصة للمهن الأخرى ، حتى ولو كانت بعض هذه الأطر المتخصصة قريبة من بعض سماته . ذلك لأن التطابق مرفوض انطلاقاً من مبدأ الحاجة الذي تعبر عنه كل مهنة والذي يرسخ وجودها واستمرارها في المجتمع .

ويمثل كل ركن من الأركان الأربعة الرئيسية في الإطار المتخصص للعلاقات العامة بعداً من أبعاد الإتصال الذي يعتبر جوهراً

لإطارها المتخصص . ويمكن أن نحدد هذه الأركان الأربعة الرئيسية فيما يلي ، حيث أن :

مجال الاتصال العلاقات بين المؤسسات والجماعات العاملة فيها والمتعاملة معها .

ومحتوى هذا الاتصال الاتجاهات والآراء التي يعتنقها الطرفان .

واتجاه هذا الاتصال يميل أكثر نحو التأثير على اتجاهات الجماعات وآرائها .

وغاية هذا الاتصال التوافق أو التكيف بين الطرفين .

وجدير بالملاحظة هنا ، أن تناول كل ركن من هذه الأركان الأربعة لهذا الإطار المتخصص ينبغي أن يكون على ضوء الحقائق الواقعية للممارسة الفعلية للعلاقات العامة كمهنة متخصصة في المؤسسات المعاصرة ، فنحن هنا لا نتكلم عما ينبغي أن يكون ، وإنما نتكلم عما هو كائن بالفعل ، بهدف الوصول إلى أصول مشكلة التقويم وأبعادها .

أولاً : مجال الإتصال :

من المعروف أن الإتصال له مجالات كثيرة يستخدم فيها داخل المجتمعات المعاصرة وبينها ، وأحد هذه المجالات يشكل جوهر العلاقات العامة كمجال لإطارها المتخصص . هذا المجال هو العلاقات بين المؤسسات والجماعات العاملة فيها والمتعاملة معها . وليس هناك مهنة متخصصة تقوم على الاتصال وتشترك مع العلاقات العامة في هذا المجال . أنه مجالها وحدها وتستأثر به لنفسها .

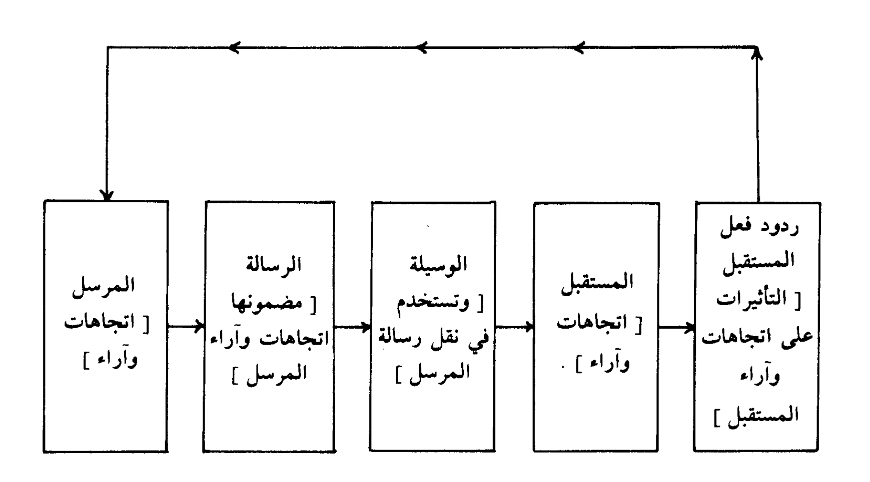
وليس ثمة شك في أن الإتصال موجود بوجود هذه المؤسسات والجماعات المرتبطة بها داخل بيئة واحدة ، سواء كانت بيئة عمل أو بيئة اجتماعية . فالعلاقات العامة لا توجد هذا الاتصال ولكنها تستخدمه كمجال لها بالكيفية التي تحقق غايته بطريقة أفضل ، لم تكن لتتحقق لولا ظهور العلاقات العامة وتطورها كمهنة متخصصة .

ولقد ازدادت الحاجة إلى العلاقات العامة داخل مجال الاتصال بين المؤسسات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها بعد أن ازداد شعور هذه المؤسسات بأهمية هذه الجماعات وما يسودها من اتجاهات وآراء يمكن أن تتبلور لتصبح رأياً عاماً له قوته الضاغطة عليها وعلى مصالحها . ولذلك فإن حاجة المؤسسات المعاصرة إلى ما تستطيع أن تحققه العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، يمكن وصفها بأنها حيوية وأصيلة ولا يمكن الاستغناء عنها .

ثانياً : محتوى الإتصال :

إن كل مؤسسة تمثل طرفاً في عملية الاتصال ، وكل جماعة من الجماعات المرتبطة بها تمثل طرفاً مقابلاً . ذلك لأن عملية الاتصال لا بد لها من طرفين حتى يمكن القول بإمكانية حدوثها . ومحتوى الاتصال بين الطرفين يتكون من الاتجاهات والآراء التي يعتنقها كل طرف منهما .

ونظراً لأن الاتصال له طبيعة دينامية ، فإن كل طرف من طرفيه قد يكون مرسلاً مرة وقد يكون مستقبلاً مرة أخرى ، وبدون تأثر باتجاه الإتصال أو بغايته . ويمكن أن نضع تصوراً لكيفية سريان محتوى الإتصال بين الطرفين ، كما يلي :



[رسم توضيحي لعملية الاتصال بين المؤسسات والجماعات المرتبطة بها]

ويتضح من هذا التصور لسريان عملية الاتصال ، أن العلاقات العامة تترجم اتجاهات وآراء الإدارة العليا في كل مؤسسة والتي ترغب في التأثير بها على اتجاهات وآراء الجماعات التي تهمها ، إلى رموز على شكل رسائل مطبوعة أو شفهية أو مسموعة ، وتختار لها الوسائل المناسبة ، لتحقق بها التأثير المطلوب ، ثم تنقل ما حدث من تأثيرات إلى الإدارة العليا ، وقد يكون من نتيجتها حدوث تأثير بدرجة ما على اتجاهات وآراء الإدارة العليا ، مما قد ينعكس على محتوى رسائلها التالية إلى الجماعات التي تهمها ، وهكذا .

غير أن استخدامنا هنا للاتجاهات والآراء كمحتوى لهذا الاتصال بين المؤسسات والجماعات التي تهمها ، يثير تساؤلاً في مواجهة اصطلاحات أخرى تستخدمها بعض الدراسات العلمية المتخصصة في العلاقات العامة ، وأهمها اصطلاح الصورة الذهنية واصطلاح الرأي العام

على أساس أن فريقاً من الباحثين يؤكد على أن العلاقات العامة تتعامل مع الصورة الذهنية ، وفريقاً آخر منهم يؤكد على أنها تتعامل مع الرأي العام ، بينما اخترنا هنا استخدام اصطلاح الاتجاهات والآراء ، كما استخدمه فريق ثالث منهم . فإلى أي مدى تتوافق هذه الاصطلاحات ؟ !

قبل أن نجيب على هذا التساؤل ، نؤكد هنا على أن استخدام اصطلاح من هذه الاصطلاحات عند فريق من الباحثين ، لا يعني اغفاله للاصطلاحين الآخرين.، وإنما يستخدم أيضاً اصطلاحاً آخر منهما أو هما معاً إلى جانب ما استخدمه في مناسبة ما . فاستخدام الاصطلاحات من قبل الباحثين لا يخضع لهذا التقسيم ، وإنما الأصح القول أن كل فريق منهم يفضل استخدام اصطلاح معين في مناسبة معينة واستخدام اصطلاح آخر في مناسبة أخرى ، وهكذا . ولعل هذه الملاحظة تعطي انطباعاً واضحاً حول مدى التوافق بين هذه الاصطلاحات .

والصورة الذهنية Image اصطلاح يطلق على تلك الصورة التي تتكون في إدراك فرد معين في مواجهة حقيقة معينة أو شيء معين أو مؤسسة معينة . وهي تتكون من عناصر كثيرة ومتعددة ، منها ما يتصل بشخصية الفرد وطبيعته والزاوية التي ينظر منها إلى هذه الحقيقة المعينة . أو هذا الشيء المعين أو هذه المؤسسة المعينة ، ومنها ما يتصل بكمية المعلومات التي تصله عن هذه الحقيقة أو هذا الشيء أو هذه المؤسسة ، ومنها ما يتصل بحاجاته ودوافعه وذاكرته وخبراته السابقة وتجاربه وجهازه العصبي ، ومنها ما يتصل بالمجتمع الذي يعيش فيه كالعادات والقيم والتقاليد ومدى حرية المعلومات والرقابة

عليها ، ومما شابه ذلك . وهذه العناصر تتداخل مع بعضها وتتفاعل مكونة صورة ذهنية . ومن الطبيعي ، نتيجة للعناصر المكونة لها ، الا تتشابه أو تتطابق الصور الذهنية عند عدد من الأفـراد في مواجهـة حقيقة واحدة أو شيء واحد أو مؤسسة واحدة ، فهذه الصورة الذهنية هي نتاج التفاعل بين عناصر لا يتفق فيها الأفراد .

ويترتب على هذه الصورة الذهنية عند كل فرد اتجاه Attitude نحو هذه الحقيقة أو هذا الشيء أو هذه المؤسسة . والاتجاه يعرف تعريفاً سطحياً بأنه ذلك الشعور الذي يحس به الفرد تجاه حقيقة معينة أو شيء معين أو مؤسسة معينة . فهو قد يشعر بالحب أو الكره أو يشعر بالاحترام أو الاحتقار أو يشعر بالرغبة في القرب منها أو منه أو بالرغبة في الابتعاد عنها أو عنه ، وهكذا . ومن طبيعة هذا الاتجاه أنه كامن لا يشعر به الا صاحبه فقط .

ويظل الإتجاه كامناً إلى أن يواجه الفرد ظروفاً تضطره إلى أن يعبر عن هذا الاتجاه ، فيكون التعبير بالرأي . والرأي Opinion قد يكون لفظياً وقد يكون فعلياً بالسلوك . ومن طبيعة الرأي أنه ظاهر وعلني . غير أن الرأي لا يعبر أحياناً عن الاتجاه النفسي الكامن لظروف يقدرها الفرد . وينتج عن ذلك فرق بين الاتجاه والرأي في مواجهة حقيقة واحدة أو شيء واحد أو مؤسسة واحدة .

والفرد كائن اجتماعي . وتتعدد الجماعات التي ينتمي اليها بتعدد الحاجات التي يرغب في إشباعها ، فأساس كل جماعة تلك الحاجات والمصالح المشتركة التي تشد أعضاءها اليها . وإذا حـدث موقف اجتماعي يؤثر على مصلحة من هذه المصالح المشتركة ، نجد أن كل عضو يعبر عن رأيه في هذا الموقف ، وهو رأي يمثل اتجاهه النفسي

نحوه دائماً ، طالما شعر بالأمان الذي يفترض أن كل جماعة توفره لكل عضو فيها . ومن تفاعل الآراء الفردية يتكون اتجاه نفسي عام للجماعة في مواجهة هذا الموقف الاجتماعي ، وهذا الاتجاه النفسي العام تعبر عنه بالرأي العام .

وهذا يعني أن الرأي العام تعبير عن اتجاه نفسي عام للجماعة ، تشترك في صنعه عناصر نفسية واجتماعية كثيرة ومعقدة تقف خلف رأي كل عضو من أعضائها إلى جانب تلك العناصر التي تفرزها الجماعة ككل ، حيث أن لها كيانها المتميز في مواجهة كل الكيانات المتميزة لأعضائها . فالتفاعل بين كل هذه العناصر النفسية والاجتماعية المشكلة لكل جماعة ولكل عضو فيها هو الذي ينتج الاتجاه النفسي العام للجماعة في مواجهة الموقف الاجتماعي الذي يؤثر على مصلحة من مصالحها المشتركة . ويأتي الرأي العام كتعبير علني عن هذا الاتجاه النفسي العام . وهنا تكمن قوته ، لأنه نتاج للتفاعل داخل الجماعة وليس نتاجاً لعملية جمع بين العناصر المشكلة لها . وبمعنى آخر ، يأتي الرأي العام تعبيراً عما تفرزه دينامية الجماعة كلها .

ويتضح هنا ، أنه لا خلاف في الاستخدام بين الاصطلاحات الثلاثة ، لأن كلًا منها يمثل وصفاً لحقيقة واحدة من زاوية مختلفة . وتناول هذه الحقيقة بالتحليل من زاوية معينة يفرض استخدام اصطلاح معين منها . فإذا كنا هنا نحلل محتوى الاتصال بين المؤسسات والجماعات المرتبطة بها ، فإنه يكون من الأنسب أن نستخدم اصطلاح الإتجاهات والآراء .

ثالثاً : إتجاه الإتصال :

ليس ثمة شك أن المؤسسات هي الطرف الأقوى في كل عملية اتصال لها مع الجماعات المرتبطة بها . وهي أيضاً الطرف الذي يشعر بالحاجة أكثر إلى الإتصال بالطرف الآخر . وهي أيضـاً التي تملك الوسائل والإمكانات . ثم أنها هي التي تستخدم العلاقات العامة في مواجهة تلك الجماعات، وخبراء العلاقات العامة مستخدمون لديها أو مستشارون لها . ولكل هذه الأسباب ، لا تكون هناك غرابة إذا لم يكن اتجاه الإتصال متوازناً بين المؤسسات والجماعات التي ترتبط بها ، وإذا مال هذا الاتجاه نحو التأثير على اتجاهات وآراء هذه الجماعات بما يتفق مع المصالح الخاصة للمؤسسات التي ترتبط بها .

والأدلة كثيرة على هذا الإتجاه غير المتوازن للإتصال . ومنها على سبيل المثال ، ما قاله جورج ميرديث G.Meredith رئيس الإتحاد الأمريكي للعلاقات العامة في وصفها بأنها كل شيء يمكن أن يحقق رأياً مؤيداً[11] . وهو يقصد بطبيعة الحال تحقيق رأي عام مؤيد لمصالح مؤسسة معينة بين الجماعات المرتبطة بها . وهذا لا يتحقق إلا إذا أحدثت العلاقات العامة تأثيراً على اتجاهات هذه الجماعات وآرائها بالكيفية التي تتوافق مع مصالح المؤسسة .

وهناك دراسات تكتفي بتحديد أهداف العلاقات العامة بما تحققه من فهم عام أو قبول عـام بين الجماعـات المستهدفـة ، أي فهـم الجماعات للمؤسسة ولأهدافها ولظروفها ، وقبولها لها بالكيفية التي

(11) Lesly, P. Public Relations Handbook. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 2ed edition, 1962. p. 393.

تقدم بها نفسها اليها[١٢] . وهذا يعني مزاولة العلاقات العامة للتأثير على هذه الجماعات لتحقيق ما تستهدفه من مصالح للمؤسسة التي تخدمها .

ولعل الدراسة التي قدمها روبرت ستانلي R.Stanely وشارلـز ستاينبرج C.Stienberg تقدم دليلًا أكثـر وضوحـاً على الاتجاه غيـر المتوازن للإتصال في العلاقات العامة . فقد ذكر الباحثان أن خبير العلاقات العامة تحركه أساساً الاعتبارات المتعلقة بـالمؤسسة التي يمثلها . ويعتبر ناجحاً إذا حقق ما يريد لصالح المؤسسة . فالعلاقات العامة ليست الا تعبيراً عن فلسفة المؤسسة وآرائها[١٣] .

ويلاحظ هنا أن وصفنا لاتجاه الإتصال بأنه غير متوازن . لا يعني عدم وجود اتصال صاعد من جماعات معينة إلى المؤسسة التي ترتبط بها ، لأن خبراء العلاقات العامة أحوج ما يكونون إلى التعرف على اتجاهات هذه الجماعات وآرائها ، ولكن هذا الوصف ينصرف إلى الكيفية التي يوجه بها خبراء العلاقات العامة الاتصال للتأثير على هذه الإتجاهات والآراء . فالتوازن هنا مفقود لصالح المؤسسة ، سواء من حيث الكم أو النوع ، أي من حيث درجة التركيز وكثافته .

ثم إن عدم التوازن هنا ، يؤكد على طبيعة العلاقات العامة كمهنة متخصصة . فإذا كانت المهنة المتخصصة تعني خدمة يقدمها ممارسون يحترفونها ، فمن الطبيعي أن يميل الممارسون إلى توجيه الخدمـة

(12) Stevens, A. «Public Relations: The Image of The Image Maker.». Management Review, Vol. 60, No. 11, November, 1971. p. 3.

(13) Stanely, R. and C. Steinberg. The Media Environment. New York: Hastings, 1976. pp. 261-267.

لصالح أولئك الذين يطلبون استخدامها ، وإلا انتفت الحاجة إلى هذه الخدمة أساساً . وهذا هو ما حدث بالفعل خلال الممارسة الواقعية لمهنة العلاقات العامة .

رابعاً : غاية الاتصال :

ان احـداث التوافق أو التكيف بين المؤسسـات المعـاصـرة والجماعات المرتبطة بها هدف تسعى العلاقات العامة الى تحقيقه من خلال اطارها المتخصص كمهنة متخصصة . ويعني التوافق أو التكيف ايجاد حياة اجتماعية مشتركة أفضل بين هذه المؤسسات والجماعات المرتبطة بها ، تتحقق داخلها المصالح المشتركة لكلا الطرفين وبالدرجة المقنعة لكل منهما .

واذا كان التوافق أو التكيف يعني حياة اجتماعية مشتركة أفضل ، فانه يعني أن يكون الطرفان متساويين في الاستفادة من حياتهما معا ، وفي التضحية من أجل حياتهما معا . اذ لا يعقل أن يكون هناك اخلال في كل من الاستفادة والتضحية لمصلحة أحد الطرفين ، ونقول بحدوث التوافق أو التكيف بينهما أو نقول أنهما يعيشان حياة اجتماعية أفضل .

فالغاية التي يستهدفها الاتصال بين المؤسسـات والجماعـات المرتبطة بها ، يمكن وصفها بأنها نبيلة وأصيلة ، خاصة على ضوء ما حدث في المجتمعات المعاصرة من تطورات اجتماعية أكدت الحاجة الى ضرورة تحقيق التوافق أو التكيف بين كل الأفراد والجماعات والتنظيمات الموجودة في كل مجتمع .

ولكن هل تستطيع العلاقات العامة بهذا الاطار المتخصص ، وما يقوم عليه اتجاه الاتصال فيه من عدم التوازن خدمة لمصلحة المؤسسات

كطرف أقوى في عملية الاتصال بينها وبين الجماعات المرتبطة بها ، أن تحقق للطرفين معاً توافقاً أو تكيفاً كاملاً ؟! وهل تستطيع العلاقات العامة اذا حققت تأثيراً على اتجاهات جماعات معينة وآرائها ، أن تقيم حياة اجتماعية مشتركة أفضل بينها وبين المؤسسات التي ترتبط بها ؟!

ان العلاقات العامة لا تستطيع أن تحقق ذلك ، لأنها مهنة متخصصة تمارس من زاوية وظيفية ضيقة . وهي لا تملك ، من هذه الزاوية ، الا أن تكون في خدمة أولئك الذين يستخدمونها . وهي لا تملك ، بهذا الوضع ، أن تعامل كلا من المؤسسات والجماعات المرتبطة بها كطرفين متقابلين معاملة متوازنة . وبالتالي ، لا يمكن القول بأن غاية الاتصال تحققها العلاقات العامة بمفهوم واسع وشامل . ان كل ما تستطيعه بوضعها الراهن ، أن تحقق هذا التوافق أو التكيف بمفاهيم ضيقة للغاية وذات تأثيرات مؤقتة وغير دائمة .

تلك كانت أربعة أركان أساسية يقوم عليها الاطار المتخصص للعلاقات العامة كمهنة متخصصة . وهي تتكامل معا لتعطي هذا الاطار المتخصص كل ملامحه الرئيسية ، ولتصور مدى قدرته على صياغة الأساليب التي تمارس بها العلاقات العامة أنشطتها التي تشبع بها المؤسسات المعاصرة ما تشعر به من حاجة الى التوافق والتكيف مع الجماعات المرتبطة بها .

ب ـ تأثير الاطار المتخصص للعلاقات العامة على مضمونها :

ينصرف مضمون العلاقات العامة الى أنشطتها . ويمارس خبراء العلاقات العامة هذه الأنشطة بالكيفية التي تحددها الأركان الأساسية

لاطار مهنتهم المتخصص . غير أنه من المفروض علمياً ، أن هذه الانشطة لا تمارس بطريقة عشوائية[١٤] ، ولكنها تمارس بطريقة علمية على شكل برامج مخططة . وتكون أنشطة العلاقات العامة بهذا المعنى هي برامجها ، وهي في نفس الوقت كل مضمونها ومحتواها . ويكون تحليلنا لتأثير الاطار المتخصص للعلاقات العامة على مضمونها منصرفاً تماماً الى تحليل هذا التأثير على برامجها .

وهنا يكون لأساليب الممارسة المتعارف عليها مبرراتها بالكيفية التي حددها مفهوم العلاقات العامة كمهنة متخصصة ، وهي الأبحاث والتخطيط والتنفيذ والتقويم ، أو هي الثلاثة الأخيرة فقط على أساس أن التقويم مضمونه الأبحاث كما سبق أن أوضحنا ذلك . ويصبح التقويم ممهداً لتخطيط كل برنامج ، ومسايراً لتنفيذه ، وباقياً بعد انتهائه لتحديد آثاره ونتائجه .

والتقويم يمهد للبرنامج من زاويتين هامتين : أولاهما ، عندما يستخدم في توصيف الموقف الذي دعا الى مثل هذا البرنامج وثانيتهما ، عندما يستخدم في الاختبار المبدئي لهذا البرنامج بعد التخطيط له

---

(١٤) نقول هنا أنه من المفروض علمياً ، ألا تمارس أنشطة العلاقات العامة بطريقة عشوائية . لأن الممارسات العشوائية لا تزال تختلط مع الممارسات العلمية . فالابحاث وتخطيط البرامج وتنفيذها وتقويمها ، خطوات غير معترف بها تماما حتى الآن بين الممارسين لمهنة العلاقات العامة في كثير من المؤسسات . انظر تفصيل هذه الملاحظة في دراستنا التي قمنا بها تحت عنوان :
ـ المنهج العملي للعلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة . القاهرة : مكتبة العربي ، سنة ١٩٨١ ، صفحة ١٢٢ .

والتقويم من الزاويتين معاً يعبر تعبيراً دقيقاً عن كونه أسلوباً من أساليب الممارسة المتعارف عليها في العلاقات العامة كمهنة متخصصة .

فعندما يستخدم في توصيف الموقف ، يعتمد خبراء العلاقات العامة على وسائل علمية أو عملية أو هما معا لجمع المعلومات والحقائق اللازمة لتخطيط البرنامج . ويقصد بالوسائل العلمية تلك الأساليب المنهجية كالاستقصاء ومقاييس الاتجاهات وتحليل المضمون . ويقصد بالوسائل العملية وسائل تجميع البيانات والمعلومات والحقائق من الكتب والدوريات والأفلام والصور ، وما شابه ذلك . وقد يستخدم أحياناً تحليل المضمون للوصول الى نتائج أفضل .

ويهدف خبراء العلاقات العامة من توصيف الموقف الحصول على نوعيات متباينة من المعلومات والحقائق . وهي قد تتعلق باتجاهات العاملين والمساهمين والمستهلكين نحو شركة صناعية مثلاً ، أو قد تتعلق بقياس ردود فعل جماعات معينة تجاه سياسة معينة أو اجراء معين أو سلعة معينة ، أو قد تتعلق بتحديد كيفية التعامل مع جماعة معينة أو جماعات معينة من خلال البرنامج الذي سوف يخطط له ، مثل الكشف عن نوعية الأفكار التي تكون هذه الجماعة أو الجماعات على استعداد لقبولها اذا استخدم مثير معين ، والكشف عن المصادر التي يحصلون منها على معلوماتهم ، والكشف عن الدور الذي تلعبه السلطة وقادة الرأي والأدلة الاحصائية والعقل والتقاليد والعواطف في قبولهم لأفكار معينة ، وهكذا .

لكن خبراء العلاقات العامة قد يتجهـون الى المؤسسة التي يخدمونها لجمع معلومات كافية عنها ، من أجل استكمال العناصر الأساسية في توصيف الموقف . فلا شك أن تاريخ المؤسسة وتطوراتها

وسياساتها واجراءاتها ومركزها التنافسي ، وما شابه ذلك ، كلها معلومات هامة تفيدهم في استيعاب الحقائق المتصلة بالموقف الذي تواجهه المؤسسة .

ويؤكد باول بورتون Paul Burton في دراسة له على أهمية الاتجاه نحو المؤسسة لاستكمال توصيف الموقف . فكلما كانت معلومات خبراء العلاقات العامة عن المؤسسة أكبر ، كلما كان فهمهم أفضل لها وللخدمة التي يستطيعون تقديمها لها ، وكلما كان استيعابهم أفضل لأهداف المؤسسة وللكيفية التي تفكر بها ادارتها العليا . وهذا يجعلهم دائماً موضع ثقة المؤسسة وادارتها[١٥] .

واستخدام التقويم وأساليبه هنا لتوصيف الموقف من ناحية الجماعات ومن ناحية المؤسسات ، يعني أن خبراء العلاقات العامة يستهدفون التعرف على الطرفين المتقابلين في عملية الاتصال التي سوف يقوم عليها برنامجهم . ويمكن القول أنهم بهذا التقويم القبلي للموقف يحاولون التأكد من مجال الاتصال ومحتواه ، والكيفية التي يوجهونه بها لتحقيق غايته . وهنا تتحقق الأركان الأساسية للاطار المتخصص لمهنتهم .

ويأتي الاختبار المبدئي للبرنامج بعد تخطيطه ، وهو النوع الثاني للتقويم القبلي ، ليؤكد اتجاه الاتصال . فهو يقيس فعالية الخطة التي وضعت لهذا البرنامج أو ذاك في مواجهة عينة من الجماعة أو الجماعات المستهدفة . وتثبت فعالية الخطة اذا أحدث البرنامج تأثيره على اتجاهات

(15) Burton, P. Corporate Public Relations. New York: Reinhold Pub., 1966. p. 45.

وآراء هذه الجماعة أو الجماعات المستهدفة بالدرجة التي تحقق الغاية من الاتصال .

وعند التخطيط للبرنامج ، يؤكد كثير من الباحثين على ضرورة اقامة الواقع السليم للمؤسسة . غير أن الواقع السليم التصق دائما عند التطبيق بالأصول التقليدية للمؤسسات الرأسمالية ، والتي تركز على المصالح الخاصة لهذه المؤسسات دون اعتراف يذكر بضغط الظروف والتغيرات الاجتماعية التي تفرض التوازن بين المصالح الخاصة للمؤسسات والمصالح العامة للجماعات المرتبطة بها . فأصبح الواقع السليم ، كأساس يقوم عليه التخطيط السليم ، واجهات صورية هشة .

واذا عدنا الى عناصر الخطة والى كل الخطوات التي تتبع في اعدادها ، سواء من حيث تحديد الأهداف أو اختيار الموضوعات المناسبة والتكتيك المناسب ، أو اختيار الوسائل المناسبة أو التوقيت المناسب ، نجد أن هذه الخطوات جميعها تراعي هذه الحقيقة داخل الأركان الأربعة للاطار المتخصص للعلاقات العامة كمهنة متخصصة . ويمكن القول هنا أن كل عناصر الخطة وخطواتها ، في أحسن حالاتها ، لا تستهدف الا اقامة نظام ناجح للاتصال(١٦) . ويعد نظام الاتصال ناجحاً ، اذا نجح التخطيط في تصميم رسائل مقبولة من الجماعة أو الجماعات المستهدفة والتي تحاول مؤسسة معينة أن تصل اليها وتؤثر فيها(١٧) .

ويأتي تنفيذ البرنامج انعكاساً أميناً لما تحدد في الخطة الموضوعة له ، وبالتالي فهو انعكاس أمين لكل الاتجاهات والمبادىء التي روعيت

---

(16) Musgrave, P. «Eleven Steps For Planning and Evaluating Your Public Relations Campaign». Managment Review, Vol. 53, No. 3, March, 1964. p. 66.

(17) Burton, P. Op. Cit., p. 62.

في التخطيط . وبذلك يعبر التخطيط والتنفيذ معا عن طبيعتهما كأسلوبين من الأساليب المهنية للعلاقات العامة . ويشير باول بورتون P. Burton الى هذه الحقيقة بقوله : ان تنفيذ البرنامج ليس الا نوعاً من اختيار الوسائل الفنية الصحيحة واستخدامها بطريقة مهنية . وعند الاختيار أو الاستخدام يراعى غالباً تلك الجماعة التي يحاول البرنـامج التـأثير عليها(١٨) .

ومن الطبيعي أن يرتبط التقويم المرحلي والبعدي بالبـرنامـج المخطط والمنفذ ، فهو مادته . وما جاء هذان النوعان من أنواع التقويم الا لمتابعة تنفيذ البرنامج كما خطط له ، وللتأكد من فعالية التخطيط والتنفيذ ، هذا من ناحية . ثم لقياس النتائج التي حققها بالمقارنة بالأهداف التي وضعت له في الخطة . فالصفة المهنية للتقويم مكتسبة هنا من الصفة المهنية للبرنامج الذي خطط له ونفذ بطريقة مهنية بحتة . ثم ان هذه الصفة المهنية للتقويم تتأكد اذا عدنا الى الاطار المتخصص للعلاقات العامة ووجدنا أنه يعكس أركانه الأربعة بأمانة تامة . فالبرنامج الذي خطط له ونفذ وجاء التقويم ليتابع تنفيذه ويقيس نتائجه ليس الا برنامجا اتصالياً يستهدف التأثير على جماعة أو جماعات معينة بالتأثير على اتجاهاتها وآرائها بالكيفية المناسبة لمصالح المؤسسة التي يرتبطون بها . فالتقويم هنا يتابع الكيفية التي تتحقق بها هذه الآثار ،ويقيس مداها ونوعيتها بعد انتهاء البرنامج .

ومن الطبيعي هنا أيضاً ، أن يكون قياس هذه الآثار مقصوداً به قياس التغيرات التي حدثت لاتجاهات الجماعات المستهدفة وآرائها بعد

---

(18) Burton, P. Ibid., p. 64.

احتكاكها باتجاهات المؤسسة وآرائها داخل قالب فني من الاتصال المقنع .

ومن الطبيعي هنا كذلك ، أن يكون اختيار الأساليب العلمية والمنهجية اللازمة كوسائل لهذا القياس ، مناسباً للقصد منه . بمعنى أن تكون مناهج وأساليب علمية صالحة لقياس الاتجاهات والآراء . وقد استطاع خبراء العلاقات العامة استعارتها من داخل المجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية ، وبنفس الكيفية المستخدمة فيها .

وبذلك ، يكون تحليل الاطار المتخصص لمهنة العلاقات العامة ، قد أوضح تماما الكيفية التي تأثر بها مضمونها بالمفهوم المهني لها . فمضمون العلاقات العامة لا يزيد عن كونه برامج مهنية استخدمت في اعدادها والتخطيط لها وتنفيذها وتقويمها أساليب مهنية . وهذه الأساليب لم تعد موضع خلاف بين الباحثين ، وان كانت لا تزال موضع خلاف بين الممارسين بسبب ما يميل اليه البعض من مزاولة لمهنة العلاقات العامة بطريقة عشوائية تعتمد على الاجتهادات الشخصية .

تأثير مضمون العلاقات العامة على تقويمها

عرفنا أن التقويم بكل أنواعه ليس الا أسلوباً من الأساليب المهنية للعلاقات العامة . وهو يرتبط ببرامجها ، بل أنه من أجلها استخدم كأسلوب مهني . وبرامج العلاقات العامة كلها لا تزيد عن كونها عمليات اتصالية مخططة ومنظمة للتأثير على اتجاهات وآراء جماعات مستهدفة بالكيفية التي تتوافق مع اتجاهات وآراء المؤسسة التي ترتبط بها .



وكان ضرورياً أن تلجأ العلاقات العامة الى الأساليب العلمية والمنهجية المستخدمة في العلوم الاجتماعية لقياس الاتجاهات والآراء . بل انها استعارتها وطبقتها بنفس الكيفية المطبقة بها في المجالات الاجتماعية التي تتخصص فيها هذه العلوم . فارتبطت بمضمونها وبكل ما فيـه هذا المضمون من عناصر قوة وضعف ، وبكل ما يصل اليه هذا المضمون من تطور خلال استخداماته في العلوم الاجتماعية . ولا يمكن القول اطلاقاً أن العلاقات العامة أضافت أو طورت من مضمون هذه المناهج والأساليب العلمية التي استعارتها . فقد وقفت معها حيث توقفت ، ولنفس الأسباب والعوامل التي أدت بها الى هذا التوقف في العلوم الاجتماعية .

وهذا يعني ، أن الحدود التي تقف عندها فعالية هذه الأساليب العلمية المنهجية المستخدمة في قياس الاتجاهات والآراء في المجالات الاجتماعية المتخصصة ، هي ذاتها نفس الحدود التي تقف عندها فعاليتها في مجال العلاقات العامة . وهذه نقطة تحسب على العلاقات العامة ، لأن الاستفـادة المتبـادلة بين المجالات المتخصصة المتقاربة مطلوبة ولا غبار عليها ، لكن بقاء أحدها عالة بالكامل على بقية هذه المجالات المتخصصة ، فهذا مأخذ كبير .

وعلى ذلك ، يمكن أن نتناول بالتحليل كل أبعاد التأثير الذي خلفه المفهوم المهني للعلاقات العامـة على مضمون التقـويم ممثلاً في الأساليب العلمية المنهجية التي يقوم عليها ، من ثلاث زوايا أساسية ، واضعين في الاعتبار حقيقة التقويم كأسلوب مهني ، وحقيقة الارتباط بين العلاقات العامة والعلوم الاجتماعية ، ومدى انعكاس هذا الارتباط على مضمون التقويم . وواضعين في الاعتبار أيضاً طبيعة الاتجاهات والآراء

من الناحية العلمية ، سواء على مستوى الفرد أو على مستوى الجماعة التي ينتمي اليها .

وهذه الزوايا الثلاث للتحليل ، هي :

أولاً : برنامج العلاقات العامة بطبيعته مؤثر خارجي على الجماعات المستهدفة .

ثانياً : تطبيق الأساليب العلمية المنهجية للتقويم على عينات من الجماعات المستهدفة .

ثالثاً : التناقض بين التبسيط في المناهج والأساليب وتعقد الظواهر التي تقيسها .

ومن الواضح ، أن هذه الزوايا الثلاث للتحليل ، ليس بينها تتابع ، لأن كلا منها تمثل زاوية معينة في النظر الى الكيفية التي تأثر بها التقويم بالمفهوم المهني للعلاقات العامة على ضوء الاعتبارات التي أشرنا اليها . ولذلك ، فهدف التحليل هنا ، هو دراسة هذا التأثير لما في ذلك من أهمية تساعد على تصور أصول مشكلة التقويم وأبعادها في العلاقات العامة .

أولاً : برنامج العلاقات العامة كمؤثر خارجي :

ان دراسة برنامج العلاقات العامة كمؤثر خارجي على اتجاهات الجماعات المستهدفة وآرائها تمثل جزءاً من قضية عامة لم تحسم نتائجها بعد . وهذه القضية العامة تتصل بتأثير وسائل الاتصال بصفة عامة ووسائل الاتصال الجماهيري بصفة خاصة على الرأي العام في جماعة أو جماعات معينة ، والذي يعتبر نتاجاً لتفاعل اتجاهات أعضائها وآرائهم .

ولا شك أن الاعتراف بوجود هذا التأثير ليس موضع خلاف ، غير أن الخلاف حول درجة هذا التأثير ومداه ونوعيته .

ومن المعروف أن برامج العلاقات العامة تقوم على عمليات اتصال مخططة ومنظمة وتستخدم وسائل اتصال خاصة وعامة وتقليدية وجماهيرية ، بقصد التأثير على اتجاهات وآراء الجماعات المستهدفة . وهذه الوسائل ، سواء استخدمت في برامج العلاقات العامة أو في أي مجالات أخرى ، هي في حقيقتها وسائل قادمة من خارج الجماعات الموجهة اليها . ولذلك ، فهي جميعها تعتبر مؤثرات خارجية تستهدف التأثير على العوامل والعمليات النفسية والاجتماعية التي تتفاعل من خلالها اتجاهات الأعضاء وآراؤهم داخل جماعة معينة لكي تفرز بعد ذلك ما يسمى بالرأي العام لهذه الجماعة في مواجهة الموضوع المتصل بمصالحهم المشتركة .

ولقد شغلت هذه القضية اهتمام الباحثين في مجالات العلوم الاجتماعية . وظهرت دراسات علمية كثيرة ومتعددة تحاول حسمها . ومع ذلك ، لا تزال القضية موضع جدال كبير . ويمكن الاستشهاد بنتائج دراستين من هذه الدراسات العلمية ، على أساس أن نتائجهما تصور مضمون هذه القضية واتجاهاتها .

والدراسة الأولى قدمها كاتز E. Katz ولازار سفيلد P. Lazarsfeld . ويقوم تحليلها لهذه القضية على فروض تتصل بطبيعة علاقات التفاعل الشخصي داخل الجماعات الانسانية البسيطة ، لتصل منها الى تحديد الكيفية التي يؤثر بها التفاعل الشخصي بين أعضاء كل جماعة منها على استجابة كل عضو من أعضائها لمضمون وسائل الاتصال الجماهيري .

وقد انتهت هذه الدراسة الى أن الآراء التي تحملها وسائل الاتصال الجماهيري يجب أن تكون متوافقة مع الاتجاهات السائدة في الجماعة من ناحية ، وأن تلقي تأييد الأعضاء الأكثر نفوذاً في عمليات التفاعل الشخصي داخل الجماعة من ناحية أخرى . غير أن النتيجتين ليستا من النتائج الحاسمة وان كانتا تبدوان كذلك[١٩] .

ذلك لأن تأثير وسائل الاتصال الجماهيري هنا يعتمد على دينامية الجماعة . وهذا الربط يدفع الى القول بضرورة التعرف على التوزيع الحقيقي للعلاقات الشخصية بين الأعضاء ، ونوعية الاتجاهات والآراء المشتركة السائدة ، وطبيعة الأعضاء الأكثر نفـوذاً والذين يظهرون في مواقف معينة ، ويتباينون بتباين الموضوعات التي تثيرها هذه المواقف . وهذه كلها عناصر لها تفريعات كثيرة وعلاقات معقدة تجعل من الصعب التأكد من الكيفية التي يحدث بها تأثير وسائل الاتصال الجماهيري على جماعة معينة .

أما الدراسة الثانية ، فقد قدمها فليب دافيسون P. Davison ، ودخل فيها الى تحليل هذه القضية على أساس فروض أخرى ، تقوم على أن وسائل الاتصال تمارس تأثيرها من خلال قيامها بالربط بين الانسان وبيئته ومساعدته على أن يقيم علاقات مرضية بينه وبينها . وقد انتهى الباحث هنا الى عدد من الحقائق التي تتعلق بعملية الاقناع بصفة عامة[٢٠] .

---

(19) Katz, E. and P. Lazarsfeld. Personal Influence. Glencoe, Illinois: The Free Press, 1955. pp. 43-133.

(20) Davison, p. «On The Effects of Communication». Public Opinion Quarterly, Vol. 23, No. 3, 1959. pp. 343-360.

فقد تبين أن القائم بالاتصال لا يستطيع أن يؤثر على اتجاهات الآخرين وسلوكهم الا اذا كانت المعرفة التي يقدمها اليهم يمكن أن يستخدموها في اشباع حاجاتهم . واذا استطاع أن يسيطر على بعض الجوانب الهامة في البيئة ، فان مهمته في الاقناع سوف تكون يسيره ، لأنها لن تزيد عن اعلام الآخرين بما يحدث من تغيرات حالية ومستقبلة ، وتكون لها أهميتها لهم . وبالتالي سوف تكون مهمته عسيرة اذا اتجه باقناعه الى خارج جماعته ، لأنه في هذه الحالة لا يملك السيطرة على عناصر في البيئة التي تنتمي اليها الجماعات الأخرى ، كما أنه لا يملك السيطرة على وسائل الاتصال عندها . ومن هنا ، تكون أهمية المحاولات التي تبذلها بعض الجماعات للاحتفاظ بمصادر معرفة مستقلة . ومع ذلك ، فالاقناع ممكن اذا كان مضمونه أكثر دقة وأكثر فائدة مما يحتويه الاقناع عن طريق المصادر المحلية ، وان كانت التغيرات السلوكية هنا سوف لا تكون أساسية وعميقة . فالأفراد الذين يتعرضون للاقناع ليسوا سلبيين ، وانما هم يهتمون ويختارون لتحقيق ما يفيدهم .

ويتضح من نتائج الدراستين السابقتين وغيرهما حول هذه القضية ، أنه مهما تعددت المداخل اليها . فانها تنتهي الى اثبات وجود تأثير لوسائل الاتصال بصفة عامة والجماهيرية منها بصفة خاصة . وهذا شيء هام . لكن الشيء الأكثر أهمية ، هو اثبات طبيعة هذا التأثير ودرجته ومداه ، وهذا الشيء الأكثر أهمية لا يزال تحقيقه بعيد المنال .

وينطبق نفس الاستنتاج على برامج العلاقات العامة كمؤثر خارجي على اتجاهات وآراء الجماعات المستهدفة وكجزء من هذه القضية العامة . فهذه البرامج يمكن أن تحدث تأثيراً على الجماعة أو الجماعات التي تواجهها . لكن خبراء العلاقات العامة يهمهم التأكد من

طبيعة هذا التأثير ودرجته ومداه ، خاصة وأن كل برنامج يوجهونه الى جماعة معينة لا يمثل الا مؤثراً خارجياً مساعداً على تغيير اتجاهاتها وآرائها ، وليس مؤثراً ذاتياً أصيلاً . فتأثير البرنامج يتداخل مع عوامل أخرى خارجية وداخلية ، ولا يكون من السهل قياس التأثير الذي أحدثه هذا البرنامج وسط التأثيرات التي تحدثها هذه العوامل جميعها .

ان قياس تـأثيـر البرنامج ينبغي أن يصل الى كل الأبعاد التي تكشف عن عمق التأثير ومداه وطبيعته . ولقد عدد تشارلز رايت C. Wright في دراسة له ، أربعة من هذه الأبعاد ، أولها ، يتصل بمدى تغطية البرنامج لجمهور معين . وثانيها ، يتصل بمدى استجابة الجمهور لهذا البرنامج . وثالثها ، يتصل بمدى تأثير هذا البرنامج . ورابعها ، يتصل بالكيفية التي حدث بها تأثير هذا البرنامج(٢١) لكن هذه الأبعاد جميعها لا تزال حائرة بدون اجابات واضحة تحقق لها الثبات واليقين ، وتحقق للقياس كل أهميته ومغزاه .

ثانياً : تطبيق الأساليب المنهجية المستخدمة في التقويم على العينات :

تعرضت العينات كمجال بشري للمناهج والأساليب المستخدمة في قياس الاتجاهات والآراء ، لانتقادات كثيرة في دراسات متعددة . ولا تزال هذه الانتقادات قائمة بأسبابها . ورغم أن هناك محاولات علمية اتجهت إلى تأكيد ثبات النتائج بدرجة أكبر للتغلب على أوجه النقص التي تكشف عنها العينات كمجال بشري ، الا أن هذا لا ينفي

---

(21) Cutlip, s. and Center. Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 5th edition, 1978. p. 222.

الدور الذي تلعبه العينات في اضعاف نتائج هذه المناهج والأساليب العلمية .

وقد استطاع هربرت بلومر H. Blumer أن يجمل هذا الدور في دراسة له[٢٢] . فقد تبين من النتائج التي انتهى إليها ، أن النقص الحقيقي في أساليب القياس يكمن في اجراءات اختيار العينة التي تطبق عليها هذه الأساليب . ان هذه الاجراءات تتعامل مع المجتمع على أساس أنه مجموعة من الأفراد المتفرقين . ومن ثم تنظر إلى الرأي العام على أنه توزيع كمي للآراء الفردية . وهذه المعاملة والنظرة معاً لا تتفقان مع الواقع .

ويضيف هذا الباحث قوله ، ان هذه الاجراءات لا توضح ما إذا كانت العينة التي تم اختيارها تضم أفراداً من الذين ساهموا بالفعل في تكوين الرأي العام حول موضوع معين ، وإذا كانت العينة تضم عدداً منهم ، فهذه الاجراءات لا تحدد نسبتهم من مجموع الأفراد المشتركين في العينة . كما أن هذه الاجراءات لا توضح المكانة الاجتماعية التي يحتلها هؤلاء الأفراد في الاطار الاجتماعي الذي تشكل داخله الرأي العام . وليست المعلومات الخاصة بالسن أو الجنس أو المهنة أو المكانة الاقتصادية والتعليمية والطبقية كافية لتحديد هذه المكانة الاجتماعية ، فهذه نادراً ما تعطي مؤشرات يمكن الاعتماد عليها في تحديد الدور الذي يلعبه فرد ما داخل عملية تكوين الرأي العام في مواجهة موضوع معين .

---

(22) Blumer, H. «Public Opinion and Opinion Polling.» American Sociological Review, Vol. 13, 1948. pp. 542-554.

وخلاصة النتائج التي انتهت إليها هذه الدراسة وغيرها ، أن العينة لا تمثل الا جزءاً من الجماعة أو الجماعات المستهدفة . والقاعدة المنطقية تقول : أن ما ينطبق على الجزء قد ينطبق على الكل . ولـذلك ، فـالنتائـج التي تنتهي إليها المنـاهج والأسـاليب العلميـة المستخدمة في قياس الاتجاهات والآراء في عينة من جماعة معينة ، تعطي مؤشرات فقط ، ولكنها لا تعطي ثباتاً ويقيناً كاملين .

ثالثاً : التناقض بين التبسيط في المناهج والأساليب وتعقـد الظواهر التي تقيسها :

ليست الاتجاهات والآراء الفردية والجماعية ظواهر بسيـطة ، ولكنها ظواهر بالغة التعقيد . فقد تبين أن الاتجاهات والآراء عند الفرد انعكاس للصورة الذهنية التي تتكون في ادراكه نتيجة لتفاعل عناصر نفسية واجتماعية كثيرة ومتعددة . والمعرفة والدوافع التي تؤثر عليها الرسائل التي يحملها برنامج معين من برامج العلاقات العامة ، لا تمثل إلا جزءاً صغيراً من مجموعة الأجزاء المشكلة لهذه الصورة الذهنية .

كما أن الاتجاهات والآراء التي تعبر عنها جماعة معينة ، ليست إلا انعكاساً لما ينتهي إليه التفاعل بين كل العناصر النفسية والاجتماعية المشكلة للجماعة ككل باعتبارها شخصية متميزة عن شخصية كل عضو فيها . ومن الطبيعي أن يكون الاتجاه النفسي العام للجماعة أو الرأي العام الذي يعبر عن هذا الاتجاه النفسي العام للجماعة نتاجاً يختلف في سماته ومواصفاته عن تلك الاتجاهات والآراء الفردية الداخلة في تكوينه خلال عمليات التفاعل التي أدت إليه ، خاصة إذا كان هذا

النتاج لا يمثل حاصل جمع الاتجاهات والآراء الفردية ، وإنما هو شيء أعقد من ذلك وأكبر قوة وأشد تأثيراً .

ولعل نقطة الضعف في الأساليب المنهجية المستخدمة في قياس الاتجاهات والآراء في جماعة معينة تتمثل في تجاهلها لهذه الحقيقة . فهي تتعامل مع ظواهر معقدة بنظرة تقوم على التبسيط . ومن ثم ، يكون من البديهي ، ألا تأتي النتائج معبرة تعبيراً صادقاً عن الواقع . ولا تزال هذه القضية موضع جدل حقيقي ، على الرغم من اعتراف كل الباحثين بحقيقة وجودها وخطورة تأثيرها .

وهناك دراسة قام بها بوجارت L. Bogart ، وتعطي نتائجها تصويراً لهذه الحقيقة(٢٣) . فلقد أصبحت أساليب القياس أكثر اعتماداً على البحوث الاحصائية والمناهج العلمية لكي تتوفر لها القدرة على التعامل مع الرأي العام كظاهرة اجتماعية معقدة . ومع ذلك ، فهي غير قادرة على تحقيق ذلك ، لأنها لا تزال تتعامل معه كحاصل جمع للآراء الفردية ، وليس كتعبير جماعي غير مجسد . وهنا يكمن الخطأ الذي تقع فيه هذه الأساليب ، لأن التفاعل بين الآراء الفردية يؤدي إلى نتيجة تختلف تماماً عن المتوسط الحسابي للآراء الفردية .

وتؤكد هذه الدراسة على أن أساليب القياس تطلب من الأفراد الاجابة على أسئلة حول موضوعات لم يفكروا فيها ولا يشعرون تجاهها بأي نوع من المسئولية . وليس من شك في أن الاجابات تتغير تماماً لو شعر هؤلاء الأفراد بأن آراءهم لها أهميتها وتأثيرها . كما

---

(23) Bogart, L. Silent Politics: Polls and The Awareness of Public Opinion. New York and London: Wiley, 1972. pp. 14-20.

أن الأفراد عندما يتحررون من ضغط الجماعات التي ينتمون إليها تكون آراؤهم مختلفة تماماً عنها وهم خاضعون لمثل هذا الضغط ومحكومون بالاتجاه العام لكل منها .

وتؤكد هذه الدراسة أيضاً على أن النمط الحالي لأساليب القياس تقوم على الرأي الواحد للفرد الواحد ، مما يحقق لها قدراً كبيراً من التبسيط ، خاصة وأن الفرد يعبر عن الرأي الذي يعتقده وقت القياس . لكن الفرد نفسه إذا تعرض لما قد يستجد من تغيرات ، فإنه يستبدل هذا الرأي برأي آخر . ثم أنه قد يعتقد بأكثر من رأي في وقت واحد . وهذه الآراء تتصارع وتتدافع ويكون لأحدها الغلبة والسيطرة بصفة مستمرة . وقد يتصادف وقت القياس مع سيطرة أحد هذه الآراء ، لكن استمرار التصارع والتدافع يجعل من الصعب ضمان سيطرة هذا الرأي الذي عبر عنه الفرد لفترة طويلة .

كما تؤكد هذه الدراسة على أن أساليب القياس ، شأنها شأن أي شيء آخر يصنعه الانسان ، لها درجة احتمال للخطأ . وهذا الخطأ يأتي من مصادر متعددة . فالمقابلة الضعيفة والبناء الضعيف لصحيفة الاستبيان والثغرات التي قد تكشف عنها عملية جمع الحقائق ، كلها أمثلة على المصادر المتعددة للخطأ ، وهي تقلل من الاعتماد على النتائج النهائية التي تصل إليها أساليب القياس .

وتؤكد هذه الدراسة كذلك على أن أساليب القياس غالباً ما تقدم مؤشرات للسلوك الحقيقي ، ولكنها مؤشرات مشكوك فيها ، لأنها لا تستطيع أن تقيس الطبيعة المتغيرة للمزاج العام Public Temper . فهي تفشل عادة في تجسيم اطار الدوافع وشبكات الاتصال التي تكون الآراء نتيجة لها والتي تحرك الناس في جماعات . وليس من شك في أن

العملية الاجتماعية التي تصل بها الجماعة الى موقف معين لا يمكن دراستها باستخدام أساليب تتعامل مع الناس فرداً فرداً .

ان التناقض الذي تقع فيه أساليب القياس ، هو أنها تغير من طبيعة الظاهرة خلال قياسها . فهي تقيس الآراء كما لو أنها لا تتعرض إلا لبعض عيوب التفكير أو لبعض المؤثرات الخارجية ، بينما الآراء تمثل نمطاً من أنماط السلوك التي يلتزم بها الفرد . كما أن الأسئلة تعامل الموضوعات المطروحة كما لو كانت لا تتصل بسلوك حقيقي .

وخلاصة القول هنا فيما يتعلق بتحليل الزوايا الثلاث التي رأينا أهميتها في تصوير كل أبعاد التأثير الذي خلفه المفهوم المهني للعلاقات العامة على مضمون التقويم ، أنه رغم عدم ارتباط هذه الزوايا بعلاقة التتابع ، الا أنها ترتبط فيما بينها بعلاقة التكامل ، لأنها نجحت معاً في إعطاء انطباع عام حول المضمون الحقيقي للتقويم كأسلوب مهني ، وساهمت في تصوير أصول وأبعاد المشكلة التي يعاني منها .

فقد انتهى التحليل من الزاوية الأولى إلى أن كل برنامج من برامج العلاقات العامة لا يمثل الا مؤثراً خارجياً على اتجاهات الجماعة المستهدفة وآرائها ، وأنه يمكن أن يكون أحد العوامل المساعدة على التأثير . لكن طبيعة هذا التأثير ودرجته ومداه ، أشياء لا يمكن تحديدها رغم أن لها أهمية أكبر في الحكم على نتائج برنامج معين من برامجها .

وانتهى التحليل من الزاوية الثانية إلى نتيجة تعطي للنتيجة التي انتهى إليها التحليل من الزاوية الأولى مزيداً من الوضوح . فإذا كانت الزاوية الأولى تقول بإمكانية حدوث تأثير لبرنامج معين ، فان النتيجة

الثانية تقول بأن الأساليب المنهجية المستخدمة في مواجهة عينة من الجماعة المستهدفة لا تعطي إلا مؤشراً فقط على حدوث هذا التأثير .

ويأتي التحليل من الزاوية الثالثة ، ليعطي نتيجة تقلل من قيمة هذا المؤشر الذي يمكن الوصول إليه . ذلك لأن هذه الأساليب المنهجية المستخدمة تتعامل مع ظاهرة الاتجاهات والآراء الجماعية بطريقة فيها كثير من التجاهل لحقيقة طبيعتها . وهذا يعني ، أنه حتى تلك المؤشرات التي تصل إليها تلك الأساليب المنهجية المستخدمة في التقويم داخل إطار إمكانية حدوث التأثير من برنامج معين ، ليست على درجة كبيرة من الصدق والثبات واليقين . بحيث يمكن الاعتماد عليها ولو جزئياً .

تأثير التقويم على العلاقات العامة وصلتها بالعلوم الاجتماعية

لقد تبين أن العلاقات العامة كمجال متخصص تملك التأثير على كل الجزئيات المكونة لهذا المجال المتخصص . فالعلاقات العامة بمفهومها المهني شكلت مضمون الجزئيات المنتمية اليها ، فجاءت معبرة عن هذا المفهوم المهني ، سواء فيما يتعلق بالتخطيط أو التنفيذ أو التقويم .

غير أن هذا المفهوم المهني للعلاقات العامة لم يكن ليصل إلى كل تأثيراته السلبية على الجزئيات المنتمية اليه ، إلا إذا كانت العلاقات العامة محرومة من إطار علمي يحكم مسارها وتطبيقاتها ويثري الأساليب

المهنية لممارستها . وليس عيباً أن تكون العلاقات العامة مجالاً تطبيقياً ، لكن العيب أن تحرم من المعرفة العلمية المتخصصة التي ينطلق منها التطبيق .

ورغم أن بعض الباحثين يصفون العلاقات العامة أحياناً بأنها علم ، حتى أن هذه الصفة كانت نقطة جدال بين بعض الباحثين في الدراسات العربية ، إلا أن الحقيقة التي تبقى قبل كل جدال وبعد كل خلاف هي أن العلاقات العامة لا تملك المقومات الأصيلة لعلم متميز يستقل بكيانه المتخصص بين العلوم الاجتماعية والانسانية .

والدليل على ذلك ، أننا لو تأملنا في مضمون كل أسلوب من الأساليب المهنية التي تكون مضمونها التطبيقي ، لوجدنا أنه مأخوذ من علم أو أكثر من العلوم الاجتماعية . فالتنظيم مأخوذ عن التنظيم الاداري ومتأثر به . وقواعد التخطيط مأخوذة عن التخطيط الأداري ، وكلاهما ينتمي إلى علم الادارة وهو أحد العلوم الاجتماعية . ثم أن بعض مفاهيم التخطيط والتنفيذ مأخوذة عن علم الاتصال وفنونه ، وهو مجال علمي يجد جذوره في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي . ثم يأتي التقويم ليأخذ أساليبه المنهجية العلمية من علوم كثيرة كالاجتماع واللغة وعلم النفس الاجتماعي وغيرها .

والاستفادة المتبادلة بين العلوم الاجتماعية قد تكون أمراً لا غبار عليه ، وهي كذلك بالفعل . ويعترف الباحثون في العلوم الاجتماعية بهذه الصلة ويؤكدون على أن هذه العلوم الاجتماعية تتداخل فيما بينها من ناحية ، وتتداخل مع بعض المجالات المتخصصة الأخرى للمعرفة الانسانية كالآداب والعلوم الطبيعية والانسانية من ناحية ثانية . وهم

يجدون في هذه الصلة وضعاً مناسباً لتطورها[٢٤] .

لكن ما يؤخذ على العلاقات العامة ، هو أنها تأخذ وتستفيد من نتائج العلوم الاجتماعية بدون أن تعطي وتفيد . فالعلاقة بينها وبين هذه العلوم ليست قائمة على الاستفادة المتبادلة ، بحيث تأخذ وتعطي وتستفيد وتفيد وتتأثر وتؤثر ، مما يخلق مناخاً ملائماً لتطورها ودعم كيانها المتميز ، وانما هي قائمة على الاعتماد العاجز ، بحيث يمكن وصف هذه العلاقة بأنها حالة إعالة كاملة . وتكون العلاقات العامة ، بهذا الوصف ، مجالاً تطبيقياً متخصصاً يتكون إطاره العلمي من بعض نتائج العلوم الاجتماعية المعترف بها .

ومن ثم ، فالعلاقات العامة ليست قادرة على التطور الذاتي إلا بقدر ما تسمح به التطورات التي تحدث في العلوم الاجتماعية ، وهي تطورات مرهونة بظروف كل علم منها . وهناك الكثير من المشكلات العلمية التي تعاني منها العلاقات العامة معاناة كبيرة ، وأقرب مثل عليها ما يحدث في التقويم . ومع ذلك لا نجد في مواجهتها جهوداً علمية مستقلة ومتميزة داخل اطار المجال المتخصص للعلاقات العامة . وهذا الوضع الشاذ يزيد من تضييق المفهوم المهني للعلاقات العامة ويقلل من فعاليته ويزيد من آثاره السلبية .

ولقد كان التقويم أحد الأساليب المهنية التي تأثرت بهذا الوضع الشاذ . لكنه كجزء من كيان متخصص ينتمي إليه ، كان له بالتالي تأثيره على الاطار العلمي للعلاقات العامة من ناحية وعلى الصلة بينها وبين

(24) Mackenzie, N. A Guide To Social Sciences. New York : The New American Library, 1966. p. 7.

العلوم الاجتماعية الأخرى من ناحية ثانية . ولا شك أن انسياب التقويم بين الأساليب المهنية الأخرى التي يقوم عليها مضمون العلاقات العامة كمهنة متخصصة واعتمادها عليه ، يعطي لأثاره على العلاقات العامة عمقاً أكبر وأبعاداً أوسع .

فالتقويم بهذا الوضع العاجز الذي انتهى إليه ، وفي غيبة إطار علمي متخصص ومتطور للعلاقات العامة ، يجعل من الصعب تصور إمكانية قيام هذا الاطار العلمي المتخصص للعلاقات العامة ، لكي يمكن وصفها مستقبلاً بأنها علم من العلوم الاجتماعية المعترف بها . فمضمون التقويم هو المناهج العلمية ، وقاعدة أي علم متخصص منهجاً أو أكثر من المناهج العلمية التي تدفع تطوره وتشكل ذاته . فلا علم بدون منهج .

ثم ان وجود الاطار العلمي المتخصص لأي علم يساعد على تحديد المناهج العلمية الصالحة لتطوره . ومن ثم ، فان التقويم يمكن أن يؤثر على العلاقات العامة كمجال متخصص من زاويتين متكاملتين . فاستمرار الوضع العاجز للتقويم يمكن أن يزيد وضع العلاقات العامة سوءاً ويضعف فرص تطورها في المستقبل، إذا استمر غياب إطارها العلمي المتخصص . وإذا وجد هذا الاطار العلمي المتخصص فانه لن يتطور بالكيان المتميز للعلاقات العامة إلا إذا اعتمد على مناهج علمية مناسبة لمضمونه ، وبالتالي تنعكس إيجابيات هذا الوضع الصحيح على كل الأساليب المهنية للتطبيق ، ومنها التقويم .

واستطراداً من هذا الاستنتاج ، يمكن القول أن العلاقات العامة لن تشهد ميلادها كعلم اجتماعي متخصص ومتميز ومعترف به إلا إذا تحقق لها هذا الوضع الأخير . وإذا لم يتحقق فسوف تبقى العلاقات

العامة مجالاً متخصصاً يعيش عالة على العلوم الاجتماعية ليضمن لنفسه نوعاً من الحياة ، حتى ولو كانت هذه الحياة قلقة وغير مستقرة وتتهددها الأخطار من كل مكان .

تأثير التقويم على مكانة العلاقات العامة

لا شك أن النتائج التي انتهينا إليها ترسم صورة قاتمة لأوضاع العلاقات العامة كمجال متخصص . وهي صورة تتعارض تماماً مع ما كان ينبغي أن تكون عليه العلاقات العامة في المجتمعات المعاصرة . ذلك لأن العلاقات العامة نشأت وتطورت كضرورة اجتماعية حتمتها الظروف والتغيرات الاجتماعية التي شهدتها المؤسسات بصفة خاصة وشهدتها معها مجتمعاتها بصفة عامة .

ويؤكد سكوت كتليب S. Cutlip وألان سنتر A.Center في دارستهما التي سبقت الإشارة إليها ، على أن تاريخ العلاقات العامة يستمد مغزاه فقط من تلك الظروف والتغيرات الاجتماعية التي هيأت المناخ الملائم لظهورها . ولذلك ، ينبغي أن تفهم الجذور الأصيلة لفن العلاقات العامة وممارستها داخل هذا الاطار الاجتماعي والتاريخي(٢٥) .

لكن هذه الصورة القاتمة التي انتهى إليها التحليل هنا ، اكدتها دراسات علمية أخرى . ففي دراسة قام بها لورانس نولت L. Nolte تبين منها أن واقع التطبيق العملي للعلاقات العامة انتهى إلى سلبيات قللت

---

(25) Cutlip, S. and A. Center. Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 5th edition, 1978. p. 67.

من أهميتها كضرورة اجتماعية . ويرجع ذلك إلى أن العلاقات العامة فن لم يكتمل ، وهي ليست علماً له قواعد ثابتة . كما يرجع ذلك إلى أن أنشطة العلاقات العامة وممارساتها تقوم على عموميات تتصل باتجاهات الجماهير ، ولكنها ليست أسساً مؤكدة تماماً(٢٦) .

ولا شك أن التقويم بوضعه العاجز الذي انتهى إليه نتيجة للتأثيرات الناتجة عليه من سلبيات المفهوم المهني للعلاقات العامة ، قد أسهم في صنع هذه الصورة القاتمة للعلاقات العامة . بل ان استمرار هذا الوضع العاجز للتقويم يعني مزيداً من التدهور للوضع السيء الذي تعيشه العلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة . وفي رأي لورانس نولت L.Nolte أن ضعف التنبؤ باتجاهات الجماهير يضعف قدرة خبير العلاقات العامة على ممارسة الأنشطة المؤثرة والفعالة في مواجهتها(٢٧) . وهذا جانب من الحقيقة .

أما الجانب الآخر من الحقيقة ، فإنه يعني أن عجز التقويم عن أن يثبت القيمة الحقيقية للعلاقات العامة يؤدي إلى زعزعة الثقة بها وبأهميتها . كما يؤدي إلى الاستهانة بكل ما تقوم عليه من أساليب مهنية ، مما يضعف مضمونها ويفرغه من السمات العلمية التي توفرت له بفضل ما استفادته العلاقات العامة من العلوم الاجتماعية والانسانية . وهذا أيضاً حدث بالفعل في كثيرة من المؤسسات المعاصرة .

ففي دراسة قام بها فرانكلين مور F.Moore تبين أن العلاقات العامة تعتبر نشاطاً ثانوياً ، وأن إدارة العلاقات العامة من الادارات

(26) Nolte, L. Fundamentals of Public Relations. New York: Pergamon Press, 1974. p. 49.

(27) Nolte, L. Ibid., p. 49 also.

المرغوب فيها فقط داخل الجهاز الإداري للمؤسسة ، ولكنها ليست من الادارات التي لوجودها ضرورة قصوى(٢٨) . ويعبر واقع التنظيم الاداري لادارة العلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة عن هذه الحقيقة تعبيراً صادقاً . فليس هناك اتفاق على مكانتها أو حجمها أو مسئولياتها ووظائفها . وتتعدد أشكالها وتُختلط مسئولياتها ، ولا تتمتع إلا بسلطة استشارية لا تزيد عن كونها نصحاً ومشورة في أحسن الحالات .

ورغم الاعتراف النظري بأهمية التخطيط في العلاقات العامة ، حتى أنه جاء ملازماً لتعريفات كثيرة لها ، إلا أن كثيراً من المؤسسات المعاصرة تنكر وجوده في مجال العلاقات العامة(٢٩) . وإذا وجد التخطيط للعلاقات العامة في بعض المؤسسات ، فانه ينفصل عن واقع كل منها . ويصبح التخطيط لبرنامج من برامجها في واد وواقع المؤسسة التي يخدمها هذا البرنامج في وادٍ آخر .

وفي اعتراف لأحد مديري العلاقات العامة ، قال فيه أنه لا يجد فرصة للاشتراك في وضع سياسة مؤسسته وقراراتها ، بل انه يشك في أنه وزملاءه في المؤسسات الأخرى مديرون حقيقيون . انهم لا يفعلون إلا ما يطلب منهم أن يفعلوه ، فانقلبوا إلى أدوات منفذة بدلاً من أن يكونوا عقولاً مفكرة(٣٠) .

أما تنفيذ برامج العلاقات العامة ، فانه يتسم بالعشوائية في كثير

---

(28) Moore, F. Management, Organization and Practice. New york: Harper, 1964. pp. 435-485.

(٢٩) سليمان الطماوي : مبادىء علم الادارة العامة . القاهرة : دار الفكر العربي ، الطبعة الخامسة ، ١٩٧٢ ، ص.ص ٢٨٤ - ٢٨٥ .

(30) Nolte, . Op. Cit., p. 52.

من الأحوال . خاصة على ضوء ما لا بد أن يتوفر للتنفيذ من إمكانات مادية وبشرية وفنية . وهذه الامكانات لا تتفق كثير من المؤسسات المعاصرة على توفيرها لادارة العلاقات العامة ، خاصة في المجتمعات النامية . وبالتالي ، لا تكون أنشطة العلاقات العامة الا أنشطة ضعيفة وذات نتائج ضعيفة .

بل أن هذه الأنشطة الضعيفة ضاعت كثير من معالمها مما سهل على الكثيرين الخلط بينها وبين أنشطة أخرى تستخدمها المؤسسات المعاصرة ، وخاصة الصناعية والتجارية منها ، مثل الاعلانات والعلاقات الانسانية والعلاقات الصناعية ، وما شابه ذلك . فأصبح التطبيق أيضاً يعاني من ضعف الكيان المتميز بعد أن فقد ما يسمى بإطاره العلمي كيانه المتميز .

وهذا الوضع يزداد سوءاً خاصة إذا علمنا أن الأنشطة الضعيفة التي انتهى إليها تطبيق العلاقات العامة في كثير من المؤسسات المعاصرة ، تعني أن هناك انفصالاً واضحاً بين تلك المفاهيم العلمية التي استفادتها العلاقات العامة من العلوم الاجتماعية والواقع العملي الذي تعيشه بالفعل . وهذا الانفصال مغزاه أن العلاقات العامة كيان يتحرك على قدمين متباعدتين. فإذا كانت القدمان ضعيفتين اساساً، فماذا تكون امكانية التحرك أمام هذا الكيان ؟! وما هي قدرته على أن يثبت وجوده؟! بل ما هي قدرته على الاستمرار على هذا الوضع الغريب؟!

مدخل إلى مواجهة مشكلة التقويم

كان الهدف من تحليل مشكلة التقويم في العلاقات العامة بكل أصولها وأبعادها ، محاولة علمية واسعة للوصول إلى مواجهة شاملة وإيجابية مع هذه المشكلة ، بعد أن ثبت عدم جدوى الحلول الجزئية ، وبعد أن ثبت أن بقاء هذه المشكلة واستمرارها يعني تزايد سلبياتها بدرجة تزيد من تدهور الوضع السيء الذي نتج عنها ، سواء فيما يتعلق بالجانب الأكاديمي للعلاقات العامة أو بجانبها التطبيقي ، وما يعقب ذلك من تهديد واضح لمستقبل العلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة بصفة خاصة وفي المجتمعات التي تنتمي إليها بصفة عامة .

ولقد تبين أن مشكلة التقويم بكل أصولها وأبعادها ، ما هي إلا نتاج لعلاقة التأثير السلبي المتبادل بين المفهوم المهني الضيق للعلاقات العامة والتقويم كأحد الأساليب المهنية التي تقوم عليها . وهي علاقة تقوم على قاعدة منطقية سليمة ، وهي أن الكل يملك التأثير على الأجزاء المكونة له ، كما أن كل جزء منها يمكن أن يؤثر على هذا الكل الذي ينتظمها جميعها . ولقد تفاعلت هذه العلاقة من التأثير المتبادل وأنتجت كل سلبياتها على العلاقات العامة وكل أساليبها المهنية بما فيها التقويم في غياب اطار علمي يحكمها ويوجهها ويطورها ويثريها ، كما يحدث في أي علم تطبيقي .

وبناء على هذه النتائج التي انتهى إليها تحليل مشكلة التقويم في العلاقات العامة بكل أصولها وجذورها ، يمكن أن نضع ثلاثة أسس متكاملة ، تقوم عليها مواجهة شاملة وإيجابية لمشكلة التقويم على أساس أنها مشكلة مهنية جزئية تنتمي إلى مشكلة أعم وأشمل تتصل

بكيان العلاقات العامة كله كمجال متخصص له ضرورته وأهميته في كل مجتمع معاصر . وهذه الأسس الثلاثة المتكاملة ، هي :

أولاً : إيجاد اطار علمي ينتظم داخله الكيان المتخصص والمتميز لعلم العلاقات العامة : ولتصبح بهذا الاطار العلمي المتميز علماً من العلوم الاجتماعية المعترف بها .

ثانياً : إيجاد إطار منهجي تتكامل قواعده على أساس من التكامل العلمي بين الظواهر والمناهج المناسبة لدراستها وتطورها(٣١) .

ثالثاً : أن ينعكس هذا التكامل المنهجي على التقويم كأحد الأساليب التي يقوم عليها الجانب التطبيقي لعلم العلاقات العامة .

ومن الواضح هنا أن هذه الأسس الثلاثة التي تقوم عليها المواجهة الشاملة والايجابية لمشكلة التقويم ، تمثل إستجابة متكاملة لكل الحقائق التي كشف عنها تحليل هذه المشكلة بكل أصولها وأبعادها . كما أنها تمثل تعبيراً صادقاً وشاملاً عن كل المتطلبات التي تفرضها هذه الحقائق التي كشف عنها التحليل هنا لمشكلة التقويم ، إذا أردنا معالجتها كجزء من مشكلة أعم وأشمل ، هي مشكلة العلاقات العامة كلها كمجال متخصص .

ومن الواضح هنا أيضاً ، أن هذه الأسس الثلاثة المتكاملة

---

(٣١) انظر ما يقصد بالتكامل المنهجي في العلوم الاجتماعية في المرجعين التاليين :
- محمد عارف : المنهج في علم الاجتماع . الجزء الثاني : نظرية التكامل المنهجي في علم الاجتماع . القاهرة : دار الثقافة للطباعة والنشر ، سنة ١٩٧٣ .
- عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي . القاهرة : مكتبة وهبه ، الطبعة السادسة ، سنة ١٩٧٧ . صفحة ١٠٢ وما بعدها .

للمواجهة الايجابية الشاملة مع مشكلة التقويم تنطلق من الواقع الذي رسمت صورته أصول هذه المشكلة وأبعادها بأتساع المجال المتخصص للعلاقات العامة كله . ولكنها لا تجد في هذا الواقع مادة يقوم عليها بنيان هذه المواجهة الايجابية الشاملة .

ولكن يكفي هنا أن تكون هذه الأسس الثلاثة المتكاملة للمواجهة الايجابية الشاملة ضاربة بجذورها في أعماق الواقع . فهذا ما يحتاج إليه أي باحث لينطلق بالبنيان الذي يتصوره لهذه المواجهة الشاملة بكل الثقة والثبات واليقين ، طالما أن الدافع الى محاولته العلمية الجادة عمق الشعور بخطورة المشكلة على كل المجال المتخصص الذي تنتمي إليه ، والذي جاء إستجابة لضرورة اجتماعية لا تزال الحاجة إليها قائمة في كل مؤسسة معاصرة داخل كل مجتمع انساني .

الفصل الثالث

الإطار العلمي للتكامل المنهجي



لا يعني التأكيد هنا على حتمية قيام علم العلاقات العامة بكيانه المتميز بين العلوم الاجتماعية ، أننا نغفل أهمية العلاقات العامة كمهنة متخصصة أو نقلل منها . ذلك لأن العلاقات العامة بطبيعة نشأتها وتطورها ومكانتها في المؤسسات المعاصرة ، لا يمكن إلا أن تكون مهنة متخصصة تقدم إلى كل مؤسسة معاصرة خدمة لا تستغني عنها في مواجهة الجماعات التي تهمها .

لكن ما يعنيه التأكيد على حتمية قيام علم العلاقات العامة ، هو أن هذا المفهوم المهني المتخصص للعلاقات العامة لا يمثل إلا جانبها التطبيقي فقط . والتطبيق لابد له أن يعمل داخل إطار علمي يحكمه ويوجه مساره ويواجه مشاكله ويثري تطوره . وبهذا التكامل بين الجانبين العلمي والتطبيقي ، تقوم العلاقات العامة كمجال متخصص ومتميز وقادر وهادف .

وما نقصده بعلم العلاقات العامة أو الاطار العلمي لتطبيقها ، لا ينصرف إلى تلك المفاهيم القائمة الآن والتي لا تشكل إلا نظرة علمية إلى الأساليب المهنية للعلاقات العامة . فالسمة العلمية التي تتوفر لهذه

المفاهيم مستمدة أساساً من نتائج العلوم الاجتماعية التي تشكلت منها ، وهي علوم معترف بها . ولذلك ، لا تزيد هذه المفاهيم عن كونها توصيفاً لأساليب المهنة بالكيفية التي استفادت بها ممارستها من نتائج العلوم الاجتماعية ، وهي لا تكفي إطاراً علمياً بالمضمون الذي يصنع للعلاقات العامة علماً متميزاً وهادفاً . ولعل الوضع السيء الذي انتهت إليه العلاقات العامة بكل أساليبها المهنية، يعتبر دليلاً قوياً على عدم كفاية هذه المفاهيم الحالية كإطار علمي لممارستها .

ورغم أن هناك دراسات علمية استخدمت اصطلاح العلم في مواجهة هذه المفاهيم التي تستخدمها الأساليب المهنية للعلاقات العامة ، إلا أن هذا الاستخدام يعتبر تجاوزاً لمضمونها ومغالاة في وصفها، خاصة عندما تحاول أن تفسر ما تقصده بهذا الاصطلاح، فلا يزيد عن كونه تعبيراً عن حقيقة الواقع الذي تعيشه العلاقات العامة الآن كمهنة متخصصة تعتمد اعتماداً كاملاً على نتائج العلوم الاجتماعية .

ومن هذه الدراسات على سبيل المثال ، تلك الدراسة التي قام بها ادوارد روبنسون E. Robinson واعترف فيها بأن العلاقات العامة كعلم اجتماعي ليست إلا تطبيقاً للعلوم الاجتماعية عندما تمارس مهمتها في قياس اتجاهات الجماعات التي تهم مؤسسة معينة ، ومساعدة الإدارة العليا على تحديد أهدافها على ضوء التوازن بينها وبين أهداف الجماعات التي تهمها ، وتخطيط برامج الاتصال التي تستهدف منها تحقيق الفهم العام[١] .

---

(1) Robinson, E. Communication and Public Relations. Columbia, Ohio: Merrill, 1966. pp. 36-40.

ومن هذه الدراسات أيضاً ، تلك الدراسة التي قام بها روبرت ريلاي R. Reilly واستشهد فيها بتعريف انتهى إليه اجتماع الاتحاد الدولي لجمعيات العلاقات العامة الذي عقد في خريف عام ١٩٧٨ . وجاء في هذا التعريف ، أن ممارسة العلاقات العامة فن وعلم اجتماعي Art and Social Science يتصل بتحليل الاتجاهات والتنبؤ بنتائجها وتقديم المشورة للإدارة العليا وتطبيق برامج اتصال مخططة تستهدف خدمة المصالح الأساسية لكل من المؤسسات والجماعات التي تهمها[٢] .

ويتضح من المقارنة بين التعريفين ، أن كلاهما يؤكد على حقيقة واحدة رغم استخدامه لاصطلاح العلم الاجتماعي . وهذه الحقيقة تعبر عن واقع العلاقات العامة كمهنة متخصصة لها أساليبها ، والتي استفادت خلال تطبيقها من نتائج العلوم الاجتماعية . فأصبح استخدام هذا الاصطلاح لا يعبر عن المضمون الواقعي لعلم العلاقات العامة ، ويفقد بالتالي مبررات استخدامه في هذه الدراسات العلمية ومثيلاتها .

أما الدراسات العلمية العربية ، فمنها ما أقرت الدراسات الأجنبية على ما ذهبت إليه[٣] . ومنها ما استبدلت اصطلاح العلم باصطلاح الفلسفة ، واعتبرت أن استخدام اصطلاح الفلسفة في مواجهة العلاقات العامة يعتبر مدخلاً جديداً إلى دراستها من وجهة نظر أعم وأشمل ، أي من حيث الفلسفة والمبادىء الأساسية التي ترتكن عليها . لكن هذا

---

(2) Reilly, R. Public Relations In Action. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 1981. p. 5.

(٣) علي عجوه : الأسس العلمية للعلاقات العامة . القاهرة : عالم الكتب ، سنة ١٩٧٧ . صفحة ١٩ .

النوع من الدراسات فقد الطريق إلى غايته عندما انطلق من زاوية الوظيفة الاتصالية السلوكية للعلاقات العامة . لأنها بذلك تفقد مضمونها كفلسفة(٤) .

وهناك دراسات عربية استخدمت في مواجهة العلاقات العامة أكثر من اصطلاح ولكنها لم تقصد أياً منها على وجه التحديد . ففي احدى هذه الدراسات نجد أن العلاقات العامة « فلسفة أو اتجاه أو علم تدار بمقتضاه المنظمة أو المؤسسة أو الهيئة أو الوزارة ، بحيث تتمكن من القيام بمسئوليتها الاجتماعية »(٥) . ومن الواضح هنا حدوث خلط بين اصطلاحات متعددة ، كل منها يعني مضموناً غير الذي يعنيه كل من الاصطلاحين الآخرين . بل ان هذه الاصطلاحات جميعها فقدت مضمونها ومبررات استخدامها عندما حاولت هذه الدراسة شرح هذا التعريف وتفسيره ، لأنها لم تتكلم إلا عن العلاقات العامة كمهنة متخصصة .

إنَّ هذه الدراسات العلمية جميعها ، سواء منها الأجنبية أو العربية ، وصفت العلاقات العامة بأنها علم اجتماعي بدون أن يكون لهذا الوصف واقع ينعكس عليه . وهناك فرق شاسع بين أن تمارس العلاقات العامة بنظرة علمية وأن تمارس داخل إطار علمي كامل ومتميز . ان الحالة الثانية تعني قيام علم العلاقات العامة بكل مفهومه ومضمونه وكيانه المتميز وقدرته على التطور وفعاليته في مواجهة العلوم

---

(٤) ابراهيم الغمري : السلوك الاداري والعلاقات العامة . الاسكندرية : دار الجامعات المصرية ، سنة ١٩٧٦ . صفحة ٥ .

(٥) السيد حنفي عوض : العلاقات العامة : الاتجاهات النظرية والمحاولات التطبيقية . القاهرة : دار المعارف ، سنة ١٩٨٣ . ص.ص: ١٩ - ٢١ .

الاجتماعية الأخرى تأثيراً وتأثراً . أما الحالة الأولى فهي لا تعني شيئاً من كل هذه المواصفات . انها تمثل حالة من التسلق العاجز على علوم اجتماعية معترف بها ، ولها مجالاتها المتخصصة القادرة على العطاء المستقل والمتميز .

ولعل أول دعوة إلى علم العلاقات العامة ، ويمكن وصفها بأنها أقرب إلى الصحة شكلاً ومضموناً رغم أنها لم تستخدم اصطلاح العلم كما فعلت دراسات أخرى كتلك التي أشرنا إليها ، هي تلك الدعوة التي جاءت في الدراسة التي قدمها نور مان هارت N. Hart إلى المؤتمر الدولي الثامن للعلاقات العامة الذي عقد في لندن سنة ١٩٧٩ . فهذه الدراسة لم تصف العلاقات العامة بأنها علم اجتماعي ، ولكنها أكدت على جانبيها العلمي والتطبيقي وربطت بينهما بطريقة صحيحة ، وإن كانت لم تخرج بمفهومها عن الإطار الدراسي الأكاديمي(٦) .

ففي هذه الدراسة ، طالب نورمان هارت N. Hart بمنع الخلط بين الممارسة المهنية للعلاقات العامة ومضمونها العلمي ، بالتأكيد على الجانبين معاً في البرامج الدراسية بالمعاهد العلمية التي تتولى تدريس العلاقات العامة . واقترح أن يقوم الجانب العلمي للعلاقات العامة على المفاهيم والنظريات والقوانين ، وأن يقوم جانبها المهنى على تطبيق هذه المفاهيم والنظريات والقوانين من خلال الممارسة العملية لها . ويشكل الجانبان معاً تكييفاً أساسياً نهائياً للعلاقات العامة كهدف دولي بعيد المدى . وتبقى مسئولية وضع معايير للتطبيق تتناسب مع

(6) Hart, N. «A Basic International Qualification». In Sam Blcak, Public Relations In the 1980's . Oxford: Pergamon Press, 1980. p. 53.

الاحتياجات المحلية ، ويقوم بها كل جهاز وطني مهني للعلاقات العامة داخل كل مجتمع من المجتمعات الدولية .

ويؤخذ على هذه الدراسة التي تحمل أول دعوة حقيقية تقريباً إلى علم العلاقات العامة ، انها استخدمت عبارة « التكييف الأساسي والنهائي للعلاقات العامة » . ذلك لأن هذه العبارة تعني جموداً لمفهوم العلم ، وهذا يتعارض مع طبيعة مضمونه . لكن هذا المأخذ قد ينتفي إذا فهمت هذه العبارة على أنها إشارة إلى ما يعنيه هذا التكامل بين الجانبين العلمي والتطبيقي من استقرار لمفهوم العلاقات العامة . ومع ذلك ، لم تتجاوز هذه الدعوة إلى علم العلاقات العامة تلك الأفكار العامة التي قامت عليها . ولم تتقدم خطوة أخرى لتضع تصوراً للكيفية التي يمكن بها تحقيقها ، علاوة على أنها كانت دعوة داخل إطار دراسي أكاديمي لم تتسع حدوده إلى كل ما تعنيه العلاقات العامة من أبعاد كممارسة مهنية في المؤسسات المعاصرة .

ونصل هنا إلى خلاصة هامة ينبغي التأكيد عليها ، وهي أن ما نعنيه بحتمية قيام علم العلاقات العامة بكيانه المتميز بين العلوم الاجتماعية . لا يستهدف إغفال أهمية العلاقات العامة كمهنة متخصصة أو التقليل منها . ولكنه لا ينصرف حتماً إلى ما هو شائع الآن من علاقة بين المفهوم المهني المتخصص للعلاقات العامة وتلك المفاهيم العلمية التي استعارتها الممارسة المهنية لها من نتائج العلوم الاجتماعية والتي دفعت بعض الباحثين إلى وصفها بأنها علم اجتماعي .

لكننا مع ذلك ، لا نستطيع أن ننكر أهمية هذا التراث الذي تقوم عليه الممارسة المهنية للعلاقات العامة من زاوية علمية ، كما وصفناه . فليس أمامنا إلا أن نستفيد منه في استجلاء معالم الطريق إلى علم

العلاقات العامة بمفهومه ومضمونه وكيانه المتميز بين العلوم الاجتماعية ، داخل إطار من استيعاب كل الحقائق التي يعنيها وصفنا لمجال متخصص معين بأنه علم من العلوم المعترف بها . وهذه الحقائق لا خلاف حولها ، وتعترف بها كل الدراسات الفلسفية للعلوم كمواصفات أساسية وحتمية .

المصادر الحالية التي يستند إليها علم العلاقات العامة

لا يبدأ علم من فراغ . وصحيح أن العلاقات العامة بدأت كممارسة مهنية تقوم على الاجتهادات العشوائية ثم تطورت لكي تصبح ممارسة مهنية بنظرة علمية بعد أن استفادت من بعض نتائج العلوم الاجتماعية ، وصحيح أن المفاهيم العلمية التي وجهت الممارسة المهنية للعلاقات العامة لا تشكل مضمون علم كامل ومتميز لها ، إلا أن هذا التراث العلمي يوفر للعلاقات العامة مجالاً متخصصاً وإن كان لم يستطع أن يوفر لها القدرة الذاتية على الحركة والتطور . ولذلك ، لا يمكن أن ننكر وجود هذا التراث العلمي كمصادر أساسية يستند إليها قيام علم العلاقات العامة .

ثم أن هناك أيضاً علوماً تطورت واكتسبت رسوخاً في الحضارة الإنسانية . وقد قامت عليها دراسات علمية تبحث عن تاريخها وفلسفتها وتضع لها مقاييس ومواصفات ، يمكن بها الحكم على طبيعتها ونتائجها من ناحية ، والحكم على أية اتجاهات أخرى للمعرفة الإنسانية من ناحية أخرى ، حتى يمكن تأصيلها كإضافات علمية متميزة إلى التراث

العلمي للحضارة الإنسانية . ولا شك أن هذه المقاييس والمواصفات تصلح إطاراً تتحرك داخله أية محاولة جادة تستهدف تأصيل علم العلاقات العامة على ضوء ما توفر له من تراث علمي . وتمثل هذه المقاييس والمواصفات مصادر أخرى يستند إليها قيام علم العلاقات العامة .

وعلى ضوء الحقيقتين السابقتين يمكن تناول المصادر الأساسية التي يستند إليها قيام علم العلاقات العامة بالتحليل . فهناك منبعان رئيسيان يغذيان تلك المصادر الأساسية : أحدهما يتمثل في طبيعة التراث العلمي القائم للعلاقات العامة ، والآخر يتمثل في مفهوم العلم وصفاته . ولا شك أن التعريف بهذين المنبعين الرئيسيين يضيء لنا طريقاً نسير فيه خطوة بعد خطوة وصولاً إلى الغاية التي ننشدها .

أولاً ـ التراث العلمي للعلاقات العامة وكيفية الاستفادة منه :

لا خلاف بين الباحثين والممارسين على أن العلاقات العامة مهنة متخصصة ، وهي تقدم إلى المؤسسات المعاصرة والجماعات التي تهمها خدمة تستهدف أحداث التوافق بين الطرفين . ولا خلاف بينهم أيضاً حول الخطوات والأساليب المهنية التي تقوم عليها لأداء هذه الخدمة وتحقيق الهدف منها . وإن كان هذا الاتفاق بينهم لا يخفي وجود درجات من التمسك بهذه الخطوات عند النطبيق .

ولا شك أن تطور العلاقات العامة كمهنة متخصصة واستفادتها من بعض النتائج العلمية التي انتهت إليها العلوم الاجتماعية ، قد شكل لها مجالاً متخصصاً تعمل من داخله وتقف على قاعدته في مواجهة المهن المتخصصة الأخرى في المجتمعات المعاصرة ، على أساس أن كلا

منها يمثل ضرورة اجتماعية لا يستغنى عنها .

غير أن الخلافات تشتد وتقوى بين الباحثين والممارسين حول طبيعة هذا المجال المتخصص . ولعل تعدد التعريفات التي تطلق على العلاقات العامة ، والتي بلغت العشرات ، وعدم قدرة أي باحث على حسم هذا التعدد يمثل مشكلة حقيقية للعلاقات العامة .فهذا التعدد في التعريفات يعني تعدد وجهات النظر تجاه طبيعتها وقدراتها ، وتعدد وجهات النظر يعني تعدد درجات الاهتمام بها وتعدد تطبيقاتها وأنشطتها وإمكاناتها ونتائجها . وهذا يعني أن الخلافات حول طبيعة المجال المتخصص للعلاقات العامة تنعكس بالضرورة على مضمون العلاقات العامة ومكانتها .

ونظراً لأننا نحاول الاستفادة من التراث العلمي للعلاقات العامة باعتباره يضم عناصر أساسية يمكن أن تفيد في قيام علم العلاقات العامة ، فإن هذه الخلافات قد تضر ولا تفيد . ولذلك يكون من المصلحة هنا محاولة تجميع هذه الخلافات وتوحيد اتجاهاتها لتسهيل سبل الاستفادة منها وتبسيطها .

ولكي يكون توحيد الاتجاهات مفيداً ، ينبغي أن تتحقق له صفتان هامتان ، هما التكامل والشمول . ويقصد بالتكامل هنا أن يكون توحيد الاتجاهات مبنياً على الحقائق المشكلة لجوهر كل اتجاه ، على أن تمثل جميعها امتداداً فكرياً يصور كل أبعاد المجال المتخصص للعلاقات العامة . فالزوايا الفردية في النظر إلى هذا المجال المتخصص ليست مهمة في حد ذاتها ، وإنما أهميتها فيما تعنيه من إضافة تساعد على فهم كل السمات المكونة لهذا المجال المتخصص .

وأما صفة الشمول ، فانها هامة أيضاً ، على أساس أن التراث العلمي لا يعني فقط تلك الدراسات العلمية التي تقوم على أفكار وجدت فرصة التطبيق ، ولكنه يعني أيضاً تلك الدراسات العلمية التي تتناول أفكاراً جديدة ، حتى ولو لم تخرج من دائرة البحث العلمي فصفة الشمول هنا تنفي عن وحدة الاتجاهات ضيق الأفق .

ومما يساعد على توحيد الاتجاهات بالكيفية التي تتلاءم مع الاستفادة من التراث العلمي للعلاقات العامة ، عدم النظر إلى هذا التراث العلمي على أنه شيء مقدس ، فما هو إلا توصيف لما انتهت إليه تجارب التطبيقات المختلفة للعلاقات العامة خلال احتكاكها بالواقع . ولذلك ، يمتلىء هذا التراث بالسلبيات والايجابيات . ونحن هنا لا يهمنا إلا الاستفادة من الايجابيات .

ويضاف إلى ذلك ، أننا نبغي استنباط الحقائق العامة التي تستوعب الخلافات حول التفاصيل الجزئية وتمتصها . فالدخول في الخلافات بين الباحثين والممارسين يؤدي إلى الدخول في متاهات لا أول لها ولا آخر ، خاصة وأننا نتعامل مع مجال تطبيقي كثرت فيه الاجتهادات العشوائية والعلمية وتعددت ، وتشعبت زوايا التعامل معه . ومن هنا تكون أهمية الارتفاع فوق كل هذه الخلافات لنصل إلى ما نستهدفه من حقائق عامة تحكم المجال كله .

ويضاف إلى ذلك أيضاً ، ما قد يصطدم به الباحث هنا من تعدد مجالات التطبيق . فالعلاقات العامة تعاملت معها المجتمعات المعاصرة على أنها مهنة متخصصة يمكن الاستفادة منها في كافة التنظيمات التي تقوم على جماعات إنسانية أو تتعامل مع جماعات إنسانية . ورغم أن العلم ، أي علم ، ليس إلا إطاراً عاماً تتحرك داخله كل التطبيقات ،

إلا أنه ينطلق في بناء هذا الاطار العام من الدينامية المحركة لمجاله المتخصص . ولذلك ، يكون من المفيد هنا تجاوز هذا التعدد في التطبيقات وصولاً إلى طبيعة هذه الدينامية المحركة للعلاقات العامة كمجال متخصص ، بكل العناصر التي ينبغي أن تشكلها ، وليس فقط تلك العناصر التي تتوفر لها حالياً .

وهذا يعني أننا لا نلتزم التزاماً جامداً بتلك الأبعاد التي يصل إليها هذا التراث العلمي للعلاقات العامة ، لأنه وضع ليخدم التطبيقات الحالية لها وليتناسب مع احتياجاتها ومتطلباتها ، فأصبحت أبعاده لا تتعدى ما هو قائم بالفعل . لكننا هنا نستهدف إقامة علم للعلاقات العامة ، والعلم إطار كامل للتطبيق ، لا يقف عند حدود الحاضر وإنما ينطلق به إلى أبعاد المستقبل . والعلم يتعامل مع واقع التطبيق ويطوره ويثريه وهذا جانب ، ثم هو يتعدى حدود الزمان والمكان ، ويتعامل مع الحقائق العامة والمطلقة ، وهذا جانب آخر .

ثانياً ـ مفهوم العلم وأركانه الأساسية :

تتنوع المعرفة الإنسانية وتتعدد أساليبها . لكن المعرفة العلمية هي أكثر أنواع المعرفة الإنسانية دقة وموضوعية وبعداً عن الذاتية . وهي التي نعنيها عندما نستخدم اصطلاح العلم Science ويرى برتراند راسل B. Russell في دراسة له ، أن المعرفة العلمية تنتفي منها الصفة الشخصية تماماً ، وتضم كل ما اكتشفه العقل الجماعي للجنس البشري[٧] .

(7) Russell, B. Knowlege; Its Scope and Limits. London: Allen and Unwin, 5th edition, 1966. p. 17.

ولذلك ، يمكن أن نعرف المعرفة العلمية بأنها تلك المعرفة الجماعية المنظمة بالمجالات التي تتشعب إليها الكائنات الحية وعواملها المحيطة بها ، والتي تحكمها قوانين ونظريات متفق عليها بين المنتمين لكل مجال من هذه المجالات . وتستخدم هذه القوانين والنظريات في تفسير الظواهر التي تضمها هذه المجالات . كما تستخدم في التنبؤ بامكانية حدوثها .

وتتصف المعرفة العلمية بعدد من الصفات المميزة لها ، ويمكن تحديدها في سبع صفات أساسية : فالمعرفة العلمية تقوم على الملاحظة المنظمة للظواهر ، وتتطلب اختبارات موضوعية للتحقق من صحتها ، وتقبل الانتظام في أنظمة دقيقة تيسر التنبؤ بقضايا أخرى قريبة منها ، وتشترط الموضوعية . وتقوم على ظواهر قريبة التناول ، وتتصف نتائجها بالاعتماد المتبادل حيث لابد أن يستوعب كل باحث النتائج السابقة ليستطيع أن يضيف عليها[٨] .

وتتوزع العلوم على هذه المجالات من المعرفة الجماعية المنظمة ، بحسب نوعية اهتمامات كل منها ، ونوعية الظواهر التي يختص بها كل منها ، والكيفية التي تستخدم بها مناهج البحث خلال تعامله مع الظواهر الخاصة به بهدف تحقيق ذاته وكيانه المتميز والمتطور . وتأتي القوانين والنظريات الخاصة بكل علم كنتيجة طبيعية للصفات التي تميز بها عن العلوم الأخرى .

ويلاحظ هنا ، أن تعدد العلوم ليس مطابقاً لتعدد المجالات التي

---

(٨) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي ، القاهرة : مكتبة وهبة ، الطبعة السادسة ، سنة ١٩٧٧ ، صفحة ٢٤ .

تشملها المعرفة العلمية الجماعية المنظمة . ذلك ، لأن التقدم العلمي في شتى مجالات المعرفة العلمية أدى إلى مزيد من التعمق ، بحيث نشأت علوم شتى على المناطق المشتركة بين مجالين أو أكثر من مجالات المعرفة . ومن أمثلة هذه العلوم ، ما نجده في علم النفس الاجتماعي حيث يقوم على المنطقة المشتركة بين علم النفس وعلم الاجتماع . بل ان هناك علوماً نشأت على السمات المشتركة لكل مجالات المعرفة الإنسانية . ومن أمثلة هذه العلوم ما نجده في فلسفة العلوم وتاريخها . وهذا النوع الأخير جاء ليخدم مجالات المعرفة العلمية ككل .

والعلم لا يقترن بالتطبيقات المفيدة فقط Useful Technologies ولكنه أوسع منها مفهوماً ، حيث يشتمل أيضاً على مجموعة من النتائج التي تتصف بالعمومية ، وهي تقدم إجابات مؤكدة على تساؤلات تتصل بالظواهر التي يختص بها ، وهي التي تسمى بالقوانين والنظريات . وهذه القوانين والنظريات تبنى على عدد من الفروض التي تتطلب تمحيصاً منظماً لاثباتها أو نفيها .

ويشترط في الفروض التي تقوم عليها هذه القوانين والنظريات أن تكون ذات صفة علمية . بمعنى أن تكون فروضاً يمكن إثباتها ، لأن السمة المميزة للحقائق العلمية التي يستهدفها تمحيص هذه الفروض ، هو أن يتحقق لها الثبات والوضوح واليقين .

كما يشترط في النتائج العامة التي تعنيها القوانين والنظريات التي أمكن التوصل إليها ، أن يكون بينها علاقة منطقية وأن تكون بين كل منها أيضاً علاقة منطقية مع التراث المتراكم في مجال تخصصها . فهذه العلاقة المنطقية بشقيها توفر لها معنى واضحاً يساعد على فهمها فهماً

كاملاً . غير أنه لا ينبغي أن يتبادر إلى الذهن ما قد تعنيه هذه النقطة من وصف للنظريات والقوانين بأنها نهائية أو جامدة . فالعلم ليست له نهاية ونتائجه ليست جامدة حتى لو اتصفت بالعمومية . فاستمرار البحث العلمي في مجال التخصص الذي ينفرد به علم معين يؤدي إلى إضافات هامة وتعديلات لها قيمتها . ولكي يتطور العلم ويتقدم ، ينبغي أن يتسع لكل هذه الاضافات والتعديلات التي تعطي لنتائجه درجات متزايدة من الثبات والوضوح واليقين .

ومن الواضح هنا ، أنه إذا كان صحيحاً القول بأن لكل علم مجالاً يتخصص فيه وينفرد به ، فانه يكون صحيحاً أيضاً القول بأن العلم قد يقوم على زاوية تجمع بين ضلعيها مناطق مشتركة من مجالين أو أكثر . وتصبح هذه الزاوية مجالاً جديداً يتخصص فيها علم معين وينفرد بها أيضاً . ثم أن هذه المجالات الأصلية والفرعية تتفاعل داخل كل منها نوعيات من الظواهر التي تتفق في طبيعتها مع طبيعة كل مجال من هذه المجالات . وبالتالي فهي توفر لمجالها مزيداً من الانفراد والتميز ، بحيث تصبح هناك حدود واضحة أو تكاد بين شتى المجالات .

ومن الواضح هنا أيضاً ، أن العلم بمعناه الواسع له منهجه الذي يسير عليه ، والذي يتميز به أيضاً . والمنهج غير الوسيلة . ويقصد بالمنهج ذلك الاطار الفكري الذي يحكم الباحثين المنتسبين إلى كل مجالات المعرفة العلمية . وقد يكون من الأصوب استعمال كلمة النهج بدلاً من المنهج حتى تكون التفرقة واضحة بين المنهج والوسيلة . أما الوسيلة فهي تلك الأداة العلمية التي يستخدمها باحث معين خلال تمحيصه لظاهرة معينة داخل مجال تخصصي معين .

ويفرق أرنست ناجيل E. Nagel بين المنهج Method والوسيلة Technique بقوله : ان المنهج يعني ذلك المنطق العام الذي يستخدم في فحص الظواهر وتقويم النتائج ، ويعني أيضاً تلك المبادىء المستخدمة في الحكم على كفاءة التفسيرات أو التعديلات الافتراضية ، ويعني كذلك تلك القوانين التي تستخدم في اتخاذ قرار معين في مواجهة افتراضات متغيرة أو متغيرات افتراضية . والمنهج ينصرف إلى كل هذه المعاني الثلاثة معاً ، وهو يستخدم في العلوم ليفرق بينها وبين غيرها من ألوان المعرفة الانسانية . والمنهج ، وإن كان معرضاً للتعديلات من خلال ما يحدث للعلوم من تطورات ، إلا أن هذه التعديلات صغيرة نسبياً ، مما يجعله يتصف بالثبات النسبي كمنطق للبرهنة يستخدمه العلماء في كل الأمكنة والأزمنة . ولذلك ، فهو يعتبر سمة أساسية من سمات العلم بمفهومه الواسع .

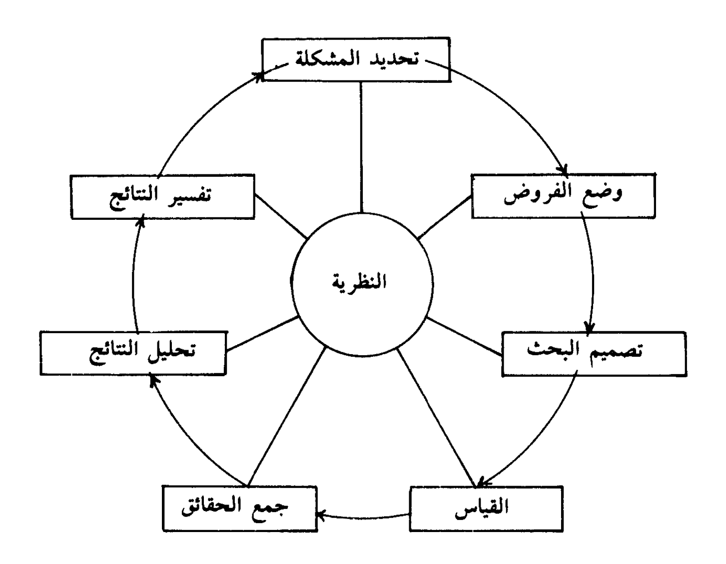
أما الوسيلة Technique في رأي أرنست ناجل E. Nagel فهي تلك الأداة التي يستخدمها العلماء في القياس ، وهي تختلف من علم إلى آخر . فالوسيلة المستخدمة في قياس أطوال الموجات تختلف عن الوسيلة المستخدمة في قياس الضغط العصبي أو الضغط الجوي أو تقدير العمر الزمني لوثيقة تاريخية . فالوسيلة تختلف باختلاف المادة التي تمثل موضوعاً للدراسة ، وهي تتطور بتطور التكنولوجيا بصفة عامة[٩] .

ولقد أوضح دافيد ناشمياس D. Nachmias وشافا ناشمياس C. Nachmias في دراسة لهما تلك الوحدة التي تجمع بين العلوم على

---

(9) Nagel, E. Teleology Revisited and Other Essays In the Philosophy and History of Science. New York: Columbia U.P., 1979. p. 12.

أساس من المنهج المشترك بينها . فالمعرفة العلمية ، في رأيهما ، هي تلك المعرفة التي يمكن إثباتها باستخدام العقل والتجربة . ويترجم كل من الاثبات المنطقي أو العقلي والاثبات التجريبي إلى خطوات منهجية موحدة تخدم عمليات البحث جميعها . وعمليات البحث يمكن النظر إليها على أنها مشروعات لأنشطة علمية يعمل خلالها العلماء على إنتاج المعرفة .

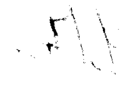


ويصور الباحثان في دراستهما هذه الوحدة المنهجية بين العلوم برسم توضيحي ، كما هو مبين . وفي هذا الرسم التوضيحي تنقسم عملية البحث إلى سبع مراحل أساسية ، هي المشكلة والفروض وتصميم البحث والقياس وجمع الحقائق وتحليل النتائج وتفسير النتائج . وكل مرحلة من هذه المراحل السبع تتداخل أو تتشابك مع

النظرية ، بمعنى أن كلا منها يتأثر بالنظرية ويؤثر فيها(١٠) . لكن هذه الوحدة المنهجية ممثلة في هذا الاطار المنهجي الموحد بين العلوم لا تنفي الاختلاف بينها في الكيفية التي تطبق بها كل خطوة من خطوات هذا الاطار المنهجي الموحد . ذلك لأن التطبيق يتأثر بطبيعة المجال المتخصص لكل علم .

وخلاصة القول هنا ، أن المعرفة العلمية التي تشكل الكيان المتميز لعلم من العلوم المعترف بها ينبغي أن يتوفر لها عدد من الأركان الأساسية حتى يمكن القول بقيامها .فكل علم له مجاله الذي يتخصص فيه وينفرد به ويميزه عن العلوم الأخرى ، وله أيضاً ظواهره التي يتعامل معها وتشكل المواد التي يركز عليها خلال عملية البحث عن الحقيقة ، ويحكم ظواهره تكامل بين وحدة الفكر وشموله ، وله كذلك قوانينه ونظرياته التي تحكم ظواهره وتفسرها وتتنبأ بحدوثها .

وتوحد بين العلوم التي تنقسم اليها المعرفة العلمية خطوات منهجية مشتركة . وهي تمثل منهجاً فكرياً يجمع بين العلماء في شتى مجالات المعرفة العلمية ، مهما تعددت بهم الأمكنة والأزمنة . وتعتبر هذه الوحدة المنهجية من السمات الأساسية التي تفرق بين المعرفة العلمية وغيرها من أشكال المعرفة الانسانية على اتساعها وتعددها .



وهناك اعتراف بين الباحثين على تقسيم العلوم الى مجموعات رئيسية ، هي : مجموعة العلوم الطبيعية The Natural Sciences ومجموعة العلوم الانسانية The Human Sciences ومجموعة العلوم

---

(10) Nachmias, D. and C. Research Metheds In the Social Sciences. New York: St. Martin Press, 2ed edtion, 1981. pp. 22-24.

الاجتماعية The Social Sciences ومجموعة العلوم الفنية Arts . وتتعامل العلوم الطبيعية مع البيئة المادية وتبحث تكوين المواد وخصائصها . أما العلوم الانسانية ، مثل علم الأحياء وعلم وظائف الأعضاء وعلم التشريح وعلم الأعصاب وعلم النفس ، فهي تتعامل مع الانسان ككائن حي ، وتبحث في تكوين الجسم البشري وخصائصه . وأما العلوم الاجتماعية ، كالاجتماع والاقتصاد والسياسة والأنثربولوجيا والتاريخ وعلم النفس الاجتماعي ، فهي تتعامل مع الانسان ككائن اجتماعي وتحلل الكيفية التي يتكيف بها مع بيئته .

كما أن هناك اعترافاً بينهم على أن حقائق الحياة لا يمكن أن تخضع لمثل هذه التقسيمات المنطقية ، وأن هناك تداخلاً بين بعض العلوم التي تقع في مجموعة واحدة من ناحية ، وتداخلاً بين بعض العلوم التي تنتمي الى أكثر من مجموعة من ناحية ثانية . وأن هذا التداخل لا يمكن تجنبه خلال عملية البحث التي يقوم بها العلماء لظاهرة معينة في مجال معين ، حيث يؤدي البحث في الجوانب المختلفة للظاهرة الى تتبع أبعادها في مجالات أخرى . والأمثلة على هذا التداخل كثيرة ومتعددة[11] .

ومع ذلك ، تبقى هذه التقسيمات كحدود مميزة للمجالات المتخصصة التي تتفرع اليها المعرفة العلمية ، بحيث يمكن القول أن هذه الظواهر بعينها تنتمي الى هذا المجال أو ذاك دون لبس أو غموض . وما يحدث من تداخل قد يكون اعترافاً بحقائق الحياة أو ضرورة يفرضها شمول البحث واتجاهاته ، ولكنه لا يعني اطلاقاً الغاء

(11) Mackenzie, N. A Guide To Social Sciences. New York: The New American Library, 1966. p.8.

الحدود المميزة بين المجالات المتخصصة للعلوم .

ولعل هذه الحقيقة هي التي يعنيها سدني مور جنبسر S. Mor genbesser عندما أشار الى أن كل الباحثين في العلوم الاجتماعية يعلمون جيداً أنه من السخف الادعاء بأن العلوم الاجتماعية تماثل العلوم الطبيعية أو تشبهها تماماً أو ينبغي عليها أن تكون كذلك ، سواء في مناهجها أو أساليبها أو نظرياتها أو أهدافها . وإن كان هذا لا يمنع وجود بعض أوجه الشبه التي يفرضها انتماؤها جميعها الى مضمون المعرفة العلمية(١٢) .

ونضيف هنا أنه اذا كانت هناك بعض أوجه الشبه التي توجد نوعاً من الوحدة بين التقسيمات الرئيسية لمجالات المعرفة العلمية ، واذا كانت هناك أيضاً بعض أوجه الشبه التي توجد نوعاً من الوحدة بين العلوم المنتمية الى كل تقسيم رئيسي منها ، فان هذه الحقيقة بشقيها لا تنفي ما ينبغي أن يكون بين كل علم والآخر من تميز وانفراد مهما كانت درجة التقارب بينهما . وهذا ما سنحاول تأكيده من خلال تحليلنا لطبيعة المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة كعلم يستقل بأحد مجالات المعرفة العلمية وينفرد بها .

(12) Morgenbesser, S. «Is It A Science.» In D. Emmet and A. Machntyre, Sociologycal Theory and Philosophical Analysis. London: Macmillan, 2ed edition, 1972. p. 20.

تحديد المجال المتخصص
لعلم العلاقات العامة

تنتمي العلاقات العامة بطبيعتها الى مجموعة العلوم الاجتماعية . وهي المجموعة التي تهتم بدراسة بنيان الجماعات الانسانية وخواصها والكيفية التي يتفاعل بها أعضاؤها مع بعضهم ومع بيئتهم . ولقد انفرد كل علم من علوم هذه المجموعة بمجال من المجالات الفرعية التي تتفرع اليها الحياة الاجتماعية للجماعات الانسانية ، سواء كان هذا الانفراد بمجال فرعي أو بمنطقة مشتركة بين مجالين فرعيين وتشكل بطبيعتها مجالاً أكثر تفريعاً ويصلح لأن ينفرد به علم مستقل .

ومن هنا تكون الخطوة الأولى لقيام علم العلاقات العامة ، أن يجد له مكاناً متميزاً ينفرد به بين مجموعة العلوم الاجتماعية . وليست المهمة هنا عسيرة . فالأفكار الجديدة يمكن أن تجد لها مكاناً . وأي علم جديد يستطيع أن يبدأ من مجال أهمل أو مجال خلقه التداخل بين علمين أو أكثر . ويكون على العلم الجديد أن يثبت الكيفية التي يختلف أو يتميز بها عن العلوم الأخرى والعوامل التي تحقق هذا الاختلاف أو التميز ، حتى يكتسب اعترافاً أكاديمياً به . وتاريخ العلوم الاجتماعية الذي يمتد الى قرن ونصف شهد كثيراً من حالات التوليد والنمو والتميز والتخصص .

ويشير ماسكون M . Mascon وزملاؤه في دراسة لهم الى ضرورة هذا النمو المتميز والمتخصص لكل علم[١٣] . فهم يؤكدون على أن

(13) Mascon, M. and Others. Management of Enterprise. New York: Macmillan Co., 1973. p. 119.

أهمية كل مجال علمي أو تطبيقي تتوقف على مدى تميزه عن المجالات العلمية أو التطبيقية الأخرى ، وبالدرجة التي توفر له نقاءه وأصالته . ونضيف هنا أن هذا التميز والانفراد يضمن لكل علم تطوراً آمناً ومتزناً ومستقراً .

وبالعودة الى التراث العلمي للعلاقات العامة لنحاول تحديد المجال المتخصص لجانبها العلمي بالكيفية التي تجعل منه علماً متميزاً ومنفرداً بين مجموعة العلوم الاجتماعية التي ينتمي اليها ، نتبين أن هناك اتجاهين أساسيين ، تنقسم اليهما الدراسات العلمية . ولقد أجمل سام بلاك Sam Black مضمون هذين الاتجاهين ، حين قال : أن ممارسة العلاقات العامة ينبغي أن تكون جزءاً مكملاً للادارة وليست فقط أداة في يدها(١٤) .

والاتجاهان معاً ينتميان الى المفهوم المهني للعلاقات العامة ، لكن أولهما ينظر الى هذا المفهوم المهني نظرة وظيفية ، وبه تكون العلاقات العامة ، كما عبر عنها سام بلاك Sam Black أداة في يد الادارة العليا . أما ثانيهما فانه ينظر الى المفهوم المهني لها نظرة اجتماعية ، وبه تكون العلاقات العامة جزءاً مكملاً للادارة العليا . ويمثل الاتجاه الأول ما هو كائن وواقع بالفعل في مجال العلاقات العامة ، بينما يمثل الاتجاه الثاني ما ينبغي أن تكون عليه العلاقات العامة مستقبلاً . فالاتجاه الثاني تطوير لـلاتجاه الأول داخـل دائرة المفهوم المهني لها .

(14) Blcack, S. Public Relations In the 1980's Oxford: Pergamon Press, 1980. p. XII.

ويلاحظ أن الدراسات العلمية للاتجاه الأول اعترفت بأن العلاقات العامة علم اجتماعي ، ولكنها لم تستطع أن تجعل لهذا التعريف مضموناً يعبر عنه ، فاعتمدت على نتائج العلوم الاجتماعية لتشكل الجانب العلمي للنظرة الوظيفية التطبيقية التي يقوم عليها هذا الاتجاه .

أما الدراسات العلمية التي قمنا بها للاتجاه الثاني ، فانها لم تعترف بأن العلاقات العامة علم اجتماعي ، وانما اعترفت بها منهجاً عملياً منظماً يقوم على خطوات عملية لتطبيق فلسفة اجتماعية جديدة في المؤسسات المعاصرة تقوم على المسئولية الاجتماعية التي توفر انطلاق هذه المؤسسات فكرياً وعملياً من زاوية المصالح المشتركة بينها وبين الجماعات التي ترتبط بها ، سواء في بيئة العمل داخلها أو في البيئة الاجتماعية من حولها .

والعلاقات العامة ، من هذه الزاوية الاجتماعية ، اطار ينسق بين نتائج العلوم الاجتماعية ويحسن استغلالها لصالح المؤسسة والجماعات المرتبطة بها معاً ، وعلى امتداد نقط التلاقي بين هذه المصالح واحتكاكها . أنها ليست علماً جديداً يضاف الى هذه العلوم الاجتماعية ، ولكنها أساليب جامعة تقوم على أسس علمية[١٥] .

وبذلك يتفق الاتجاهان معاً على عدم الاعتراف بمضمون علمي للعلاقات العامة بالكيفية التي يشكل بها علماً له كيان متميز ومنفرد بين العلوم الاجتماعية . وقد يكون التيار الجارف الذي سيطر على تاريخ

---

(١٥) انظر دراستنا بعنوان : المنهج العملي للعلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة . القاهرة : مكتبة العربي ، سنة ١٩٨١ . ص. : ١٥٢ - ١٦٣ .

العلاقات العامة وتطورها ، والذي يقوم على اعتبارها مهنة متخصصة ، هو السبب وراء اندفاع الاتجاه الثاني ليؤكد هذه الحقيقة ، رغم أنه جاء ليطور الاتجاه الأول بهدف الوصول بالعلاقات العامة الى ما ينبغي أن تكون عليه .

ويفترق الاتجاهان بعد ذلك ، ليكون كل منهما تراثه العلمي من زاويته الخاصة . ولكي نتبين الكيفية التي يمكن بها توحيد الاتجاهين كمدخل الى تحديد المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، ينبغي أن نتناول كل اتجاه منهما بشيء من التحليل ، مستهدفين الحقائق العامة التي تحكم حركة كل منهما وبدون الدخول في تفاصيل جزئية قد تنأى بنا عن الهدف ولا تقربنا منه .

وجدير بالذكر أن دراستنا للمفهوم المهني للعلاقات العامة ، كما هو مطبق الآن من الزاوية الوظيفية التي ينطلق منها يتعامل مع المؤسسات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها تعاملاً غير متوازن . فالعلاقات العامة ، من هذه الزاوية الوظيفية ، تنظر الى نفسها على أنها خدمة تؤدى الى كل مؤسسة في مواجهة الجماعات التي ترتبط بها . ومن ثم ، فهي تتجه بالاتصال الى التأثير على هذه الجماعات لخدمة المصالح الخاصة للمؤسسة .

ويعني جوهر هذه الحقيقة العامة ، أن العلاقات العامة من زاويتها الوظيفية تتعامل مع دينامية كل جماعة من الجماعات التي تهمها كمؤثر خارجي على الاتجاهات والآراء الفردية لأعضائها ، محاولة بهذا التأثير الذي تمارسه من خارج كل جماعة ، أن تتجه بديناميتها وجهة تخدم المصالح الخاصة للمؤسسة . والمؤسسة هنا ليست طرفاً متساوياً مع كل جماعة من الجماعات المرتبطة بها كطرف مقابل . والتأثير هنا بين

الطرفين ليس متبادلاً ، وانما هو تأثير يأتي من أعلا الى أسفل ، ولذلك تستخدم العلاقات العامة فنون الاقناع Persuasion لاحداث مثل هذا التأثير على الجماعة أو الجماعات المستهدفة .

أما المفهوم المهني للعلاقات العامة من زاويته الاجتماعية ، فانه يتعامل مع المؤسسات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها تعاملاً متوازناً ، على أساس أنه تطبيق لفلسفة اجتماعية تقوم على المسئولية الاجتماعية لهذه المؤسسات ، وتنطلق من منطقة المصالح المشتركة بينها وبين الجماعات المرتبطة بها . والعلاقات العامة هنا ليست خدمة للمؤسسات ، ولكنها منهج عملي تستخدمه كل مؤسسة لتحقق به المصالح المشتركة بينها وبين الجماعات التي ترتبط بها بالكيفية التي يقتنع بها الطرفان معاً .

ويعني جوهر هذه الزاوية الاجتماعية ، أن العلاقات العامة هنا تتعامل مع الادارة العليا كجماعة تمثل طرفاً مقابلاً لكل جماعة أخرى ترتبط مع المؤسسة بمصلحة أو أكثر . والتعامل مع دينامية هذه الجماعات يتم من داخل كل منها . فالعلاقات العامة تحاول بهذه الزاوية الاجتماعية أن تؤثر على العوامل النفسية والاجتماعية المشكلة لدينامية هذه الجماعات من داخل كل جماعة ، الى جانب ما يمكن أن تقوم به كمؤثر قادم من خارج كل جماعة . وهذا هو مضمون ما وصفت به كمنهج عملي منظم ومقنع . ولذلك ، فهي تستخدم فنون الاقتناع المشترك Mutual Persuasion لأحداث هذا التأثير من داخل الجماعات وخارجها .

ومن الواضح هنا ، أن هناك خلافاً شاسعاً بين الأسس التي يتحرك عليها كلا الاتجاهين ، بدرجة قد تدفع البعض الى القول بأن الزاوية الوظيفية والزاوية الاجتماعية للمفهوم المهني للعلاقات العامة

ليستا امتداداً لمضمون مشترك يعبر عن مجال واحد تقوم عليه العلاقات العامة . وانما كل منهما تمثل مضموناً لمجال يختلف عن مضمون المجال الآخر . ولا تجمعهما تسمية مشتركة . ومع ذلك فإن الدراسة الفاحصة لكلا الزاويتين يمكن أن تصل بنا الى أسس يقوم عليها توحيدهما ليعبرا عن مضمون واحد لمجال علمي واحد .

أن كلا الزاويتين تقوم على دينامية الجماعات ، لأن دينامية الجماعات Group Dynamics كاصطلاح علمي ، تستخدم في اتجاهين اثنين ، أحدهما يتصل بدينامية الجماعة الواحدة بكل ما يتفاعل داخلها من عناصر نفسية واجتماعية سواء ما يتصل منها بأعضائها أو ما يتصل منها بالجماعة ككل . والاتجاه الآخر يتصل بالعلاقات المتبادلة بين الجماعات الإنسانية بكل أشكالها وحدودها كنتاج للتفاعل بينها ، فالصراعات بأنواعها السياسية والاقتصادية والجنسية والدينية والتوافق بأشكاله وما ينتج عن هذا وذاك من درجات وأبعاد ومشكلات ، كلها تفاعلات تنتج عنها العلاقات المتبادلة بين جماعتين أو أكثر . ويمثل الاتجاهان معاً ما يقصد بدينامية الجماعات[١٦] .

وهذه الحقيقة قد تقرب بين زاويتي المفهوم المهني للعلاقات العامة ، ولكنها لا توحد بينهما على أساس أن اتجاهي دينامية الجماعات ليسا متداخلين . فكل جماعة انسانية تمثل نظاماً اجتماعياً له كيانه المتكامل ، ويرتبط الأعضاء به ارتباطاً كاملاً ووثيقاً بحيث يكون من الصعب بالنسبة لعضو من جماعة أخرى أن يدخل الى هذا الكيان أو يخترق حدوده النفسية والاجتماعية .

---

(16) Booner, H. Group Dynamics; Principles and Apllication. New York: Ronald Press, Co., 1959. pp. 57-58.

وهذا الاستنتاج صحيح اذا كنا نتعامل مع الجماعات الانسانية على مستوى المجتمع كله . لكننا في مواجهة مؤسسة معينة نتعامل مع جماعات تنتظمها بيئة مشتركة منظمة بحكم ما يسودها من قوانين واجراءات وقواعد تنظيمية ، سواء كان ذلك في بيئة العمل داخل المؤسسة أو في البيئة الاجتماعية حولها . وهذه البيئة المشتركة المنظمة هي التي تتجمع فيها كل الجماعات المرتبطة بمؤسسة معينة .

ولا شك أن هذا الاستدراك يقربنا خطوة أخرى نحو توحيد الزاويتين اللتين يقوم عليهما المفهوم المهني للعلاقات العامة . لكن هذا التوحيد يصبح حقيقة واقعة بالفعل اذا نظرنا الى المؤسسة المعاصرة بكل الجماعات المرتبطة بها على أنها جماعة واحدة كبيرة ومنظمة . فهي بكل جماعاتها كيان اجتماعي منظم وهادف .

ففي دراسة قمنا بها ، تبين أن النظام البنائي للمجتمع الانساني يقوم على عناصر متتالية ومتداخلة ومتكاملة[١٧] . فالمجتمع يمثل جماعة واحدة يمكن أن يطلق عليها الجماعة الأكثر تعقيداً . ومنها تتفرع جماعات معقدة تمثلها المؤسسات التي تنتظم أوجه الحياة الاجتماعية المشتركة كلها . وكل جماعة معقدة تتفرع الى جماعات مركبة تضم نوعيات من الجماعات بسيطة . وبهذه الكيفية تبدو صفات التوالي والتداخل والتكامل ضرورة حتمية تعطي لكل جماعة مضمونها ، وتعطي لكل الجماعات معاً قدرتها على اقامة نظام بنائي محكم للمجتمع كله .

---

(١٧) انظر دراستنا بعنوان : العلاقات العامة وطبيعة الرأي العام . جده : دار الشروق الطبعة الأولى ، سنة ١٩٨٤ . من صفحة ٧٢ الى صفحة ٧٩ .

كما تبين من هذه الدراسة التي قمنا بها ، أن لكل جماعة أهدافها التي تحركها وتدفع أعضاءها الى التفاعل فيما بينهم ، كما تـدفع الجماعة ككل الى الحركة تجاه الجماعات الأخرى والتفاعل معها ، لكي تشكل معها ظاهرة عامة تعطي للنظام البنائي كله فعاليته ، وهي ظاهرة التفاعل الاجتماعي التي تحدث على كل المستويات التي تتفرع اليها الجماعات الانسانية داخل كل مجتمع .

وتبين كذلك ، أن كل جماعة لا تتحرك بعشوائية ، ولكن يحكمها ويضبط حركتها وينظم تفاعلها إطار ثقافي مشترك . بمعنى ان هناك ثقافة عامة مشتركة للمجتمع كله ، وهو يمثل الجماعة الأكثر تعقيداً . وهناك أيضاً لكل جماعة من الجماعات التي يضمها ثقافتها الخاصة ، وهي وإن كانت خاصة بأعضاء كل جماعة بالفعل ، الا أنها تجد أصولها ومنابعها في الثقافة العامة المشتركة للمجتمع كله . وهذا يعطي لكل مجتمع سماته المميزة في مواجهة المجتمعات الأخرى ، كما يعطي لكل جماعة يضمها سماتها المميـزة أيضاً في مـواجهة الجمـاعات الأخرى ، حتى ولو كانت تشترك مع غيرها في الانتماء الى جماعة أكبر .

وبذلك نصل الى تصور واضح للكيفية التي تتوحد بها زاويتي المفهوم المهني للعلاقات العامة . فرغم ما يبدو بينهما من اختلافات شاسعة ، الا أن الزاويتين تجمع بينهما وتوحد اتجاههمـا عدد من الحقائق الاجتماعية الهامة ، مضمونها أن العلاقات العامة تتعامل مع دينامية الجماعة المعقدة داخل بيئتها المنظمة كعوامل أصيلة في تركيبها النفسي والاجتماعي والتي يقوم عليها تفاعلها الايجابي الهادف ، لكي تصل بالجماعة المعقدة وبكل الجماعات المركبة والبسيطة التي تشكل

نظامها البنائي الى حياة اجتماعية أفضل ، وهي ضرورة يتطلبها تطورها الآمن والمستقر والمتزن على ضوء ما حدث في المجتمعات المعاصرة من تطورات اجتماعية .

وبناء على هذا التصور الواضح لاتجاه موحد يضم التراث العلمي للعلاقات العامة ، سواء ما يتصل منه بالزاوية الوظيفية التي تحلل واقعها أو ما يتصل منه بالزاوية الاجتماعية التي تحلل ما ينبغي أن يكون عليه مستقبلها ، يمكن أن نحدد المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة في التعريف الوصفي التالي :

(علم العلاقات العامة هو الدراسة العلمية لدينامية الجماعات المعقدة داخل البيئات المنظمة لها)

إن علم العلاقات العامة ، بهذا التعريف ، لا يقوم على الاتصال وحده كما يقوم التطبيق . وإنما يقوم على دينامية الجماعة المعقدة بكل ما يتفاعل داخلها وما يحركها من عوامل نفسية واجتماعية بالغة التعقيد . ولا شك أن الاتصال بشبكاته واتجاهاته ومضمونة وفنونه وبكل ما يستهدفه من اقناع واقتناع مشترك ، يمثل سبل الحركة الهادفة لأعضاء هذه الجماعة المعقدة واتجاهاتها ، سواء كانوا أعضاء على مستوى الجماعات المركبة أو البسيطة أو الأفراد . فكأن التطبيق يهتم بتوجيه الحركة ، بينما يهتم العلم بالكيفية التي تولد هذه الحركة وتشكلها . ويكون العلم هنا أوسع مفهوماً ليصبح اطاراً يحيط بالتطبيق ويغذيه ويطوره . ويكون التكامل واضحاً والتفاعل مثمراً بين العلم والتطبيق . ويصبح للعلاقات العامة بهذا التكامل والتفاعل مفهومها كعلم تطبيقي .

تميز علم العلاقات العامة واستقلاله

إن مقارنة بسيطة بين المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة والمجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية الأخرى الداخلة معه في مجموعة واحدة ، تثبت لنا مدى ما يتمتع به المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة من تميز وانفراد ، بدرجة توفر له الاستقلال الذاتي من ناحية ، وتوفر له أيضاً التأثير المتبادل والايجابي والفعال بينه وبين العلوم الاجتماعية الأخرى من ناحية ثانية .

واذا استعرضنا المجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية كمدخل لهذه المقارنة المستهدفة هنا ، وجدنا أن المجال المتخصص لعلم الاجتماع والمجال المتخصص لعلم النفس الاجتماعي ، هما المجالان الأكثر قرباً من المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، كما عرفناه هنا . ومن ثم ، يكون التركيز في المقارنة على هذين المجالين مفيداً في تحقيق الهدف من هذه المقارنة .

ففي دراسة قام بها تشالز ألين C . Allyn تبين أن علم الاجتماع هو الدراسة العلمية للسلوك الجمعي والتفاعل الاجتماعي . بمعنى أنه يدرس الأفراد وهم في حالات تجمعهم ولا يدرسهم بصفتهم الفردية . وقد استعملنا في ترجمة هذا التعريف صفتي الجمعي والتجمع للتفرقة بينهما وبين اصطلاح الجماعة ، لأن الاصطلاح الأخير يعني أشكالاً أقل عدداً وأكثر انتظاماً مما يقصد بكل صفة من الصفتين المشار اليهما . والباحث في شرحه لتعريفه يؤكد هذه الحقيقة . انه يرى أن علم الاجتماع يدرس المجتمع بكل أشكاله المنتظمة كالأسرة والمؤسسة الصناعية ، وبكل أشكاله غير المنتظمة أيضاً كتجمعات العامة

والغوغاء . وتتركز دراسته لهذه التجمعات على بنائها وقيمها بهدف تحليل سلوكها في شتى المواقف الاجتماعية ، الى جانب تحليل تأثيرها على أعضائها .

ويضيف هذا الباحث ، ان علم الاجتماع يدرس أيضاً أنماط السلوك ومشكلاتها بين جماعات متباينة كالشباب والشيوخ والأغنياء والفقراء والمتعلمين وغير المتعلمين وغيرها ، سواء داخل المجتمع الواحد أو في عدة مجتمعات . كما يضيف هذا الباحث ، أن هناك تركيزاً أساسياً في علم الاجتماع على دراسة عملية التكيف الاجتماعي ، وهي العملية التي يتم من خلالها دخول الفرد إلى المجتمع كطفل وشاب ورجل . وتشمل هذه العملية أنماطاً من العلاقات والمفاهيم والقيم والمعايير والسلوك(١٨) .

وبناء على هذا التعريف لعلم الاجتماع ومجال تخصصه ، نجد أن المجال المتخصص لعلم الاعلاقات العامة يختلف عنه تماماً شكلاً ومضموناً . فمن حيث الشكل ، نجد أن علم الاجتماع يدرس كل أشكال التجمع وكل أشكال التفاعل وإطاراتها الثقافية داخل مجتمع معين أو بين عدد من المجتمعات . بينما نجد أن علم [illegible]ات العامة يدرس الجماعات المعقدة في كل المجتمعات ، وهي أكثر أشكال التجمع تنظيماً وتعقيداً .

وعلم الاجتماع يدرس أشكال التجمع من حيث البناء والقيم ، أي من حيث النظام البنائي النفسي والاجتماعي . بينما علم العلاقات العامة ينصرف إلى دينامية الجماعة المعقدة . وصحيح أن النظام البنائي

(18) Allyn, C. Sociology; An Introduction. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 1972. pp. 3-4.

يمثل إطاراً نفسياً واجتماعياً وثقافياً لكل الجماعات ، ومنها الجماعات المعقدة ، وهذا يمثل نقطة تداخل يمكن أن تؤدي الأبحاث حولها في كل من مجال علم الاجتماع ومجال علم العلاقات العامة إلى تأثير متبادل بينهما ، لكن هذا يمثل اهتماماً جزئياً في علم العلاقات العامة ، بينما يمثل اهتماماً كاملاً في علم الاجتماع .

ثم أن علم الاجتماع يدرس التفاعل الاجتماعي باهتمام جزئي كظاهرة اجتماعية عامة ، لكن علم العلاقات العامة يدرس ديناميـة الجماعات المعقدة باهتمام كامل وكظاهرة تنظيمية داخل الجماعات المعقدة فقط . وشتان بين الحالتين . فدراسة الظاهرة اجتماعياً لا تستهدف توجيهها ، ولكن دراسة الظاهرة تنظيمياً تستهدف التوجيه . وهذا فرق جوهري ، خاصة إذا وضعنا في الاعتبار ما يعنيه من تعمق لدراسة الجماعات المعقدة في علم العلاقات العامة ، عنها في علم الاجتماع .

ويضاف إلى ذلك ، فرق آخر له انعكاساته على الأساليب المنهجية التي يستخدمها كل علم منهما في دراسته لظواهره . فالظواهر داخل المجال المتخصص لعلم الاجتماع لا يمكن التحكم فيها والسيطرة عليها وبالتالي ، يصبح من الصعب استخدام المنهج التجريبي ، وهو أكثر المناهج العلمية دقة . بينما الظواهر داخل المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة يمكن التحكم فيها والسيطرة عليها ، لأنها ظواهر تحدث داخل بيئة منظمة ، وهي البيئة التي تعيش ظروفها كل جماعة معقدة ، وبالتالي يكون استخدام المنهج التجريبي ممكناً ، وهذا يضمن لعلم العلاقات العامة تطوراً أسرع داخل مجال تخصصه . كما يضمن له كفاءة أكبر في تكوين قوانينه ونظرياته .

أما علم النفس الاجتماعي ، وهو العلم الذي يقوم على مجال

مسترك يجمع بين علم الاجتماع وعلم النفس ، فانه يدرس سلوك الأفراد كرد فعل لمثير اجتماعي . وقد يكون هذا المثير الاجتماعي تغيراً في البيئة أو قد يكون سلوكاً من أفراد آخرين(١٩) . وهذا يعني أن علم النفس الاجتماعي هو الدراسة العلمية المنظمة للسلوك الاجتماعي . انه يدرس الكيفية التي يدرك الأفراد بها أفراداً آخرين، والتي يستجيبون بها لهم أو يستجيب الآخرون بها لهم ، كما يدرس الكيفية التي يتأثرون بها ويؤثرون بها . فهو مجال متخصص يغطي كل مجالات التفاعل بين الأفراد ، كما يغطي كل أنماط سلوكهم الاجتماعي ، حتى تلك التي تحدث في غياب الآخرين .

ويركز علم النفس الاجتماعي على كل أنواع السلوك والمشاعر الناتجة عن التفاعل الشخصي ، كالحب والعدوان والتوافق والانحياز والاتصال والتأثير . كما يركز على الكيفية التي تؤثر بها الجماعة على الفرد ، والفرد على الجماعة . وهناك اهتمامات جديدة أضيفت الى مجاله المتخصص ، وهي تشمل التأثير النفسي للبيئة على استجابات الأفراد ، كتأثير الضوضاء والازدحام . انه بصفة عامة ، يدرس الكيفية التي يؤثر بها الناس على بعضهم(٢٠) .

ويتضح من هذا التعريف لعلم النفس الاجتماعي ، ان هناك فروقاً جوهرية بين مجاله المتخصص والمجال التخصصي لعلم العلاقات العامة . فعلم النفس الاجتماعي فرع من علم النفس . وهذا

---

(19) Jones, E . and H. Gerard. Foundations of Social Psychology. New York and London: Wiley, 1967. pp. 1-2.

(20) Freedman, J. and Others. Social Psychology. Englewood Cliffs, N.J.: prentice - Hall, 3rd edition, 1978. p.4.

الانتماء يجعل اهتمامه الأول منصباً على الفرد ، لكنه لا يدرسه ككائن حي ، والا أصبح من العلوم الانسانية التي ينتمي إليها علم النفس ، وإنما يدرسه ككائن اجتماعي يعيش مواقف اجتماعية بحكم وجوده داخل مجتمع انساني . وهذا يفسر ما جاء في تعريفه من أنه يدرس سلوك الأفراد كرد فعل لمثير اجتماعي قد تسببه عوامل بيئية وقد يسببه أفراد آخرون يعيشون معاً في نفس البيئة . ومن هذه الزاوية تأتي اهتمامات علم النفس الاجتماعي بالجماعات الانسانية بصفة عامة ، لأنها تشكل موقفاً اجتماعياً يعايشه الفرد ويؤثر فيه ويتأثر به .

وهذه النقاط الأساسية المشكلة لاهتمامات علم النفس الاجتماعي توضح الفروق الجوهرية بينه وبين علم العلاقات العامة . فعلم العلاقات العامة لا يهتم بالجماعات الانسانية ككل ، وإنما يهتم بنوع واحد منها فقط هو الجماعات المعقدة التي تحكمها بيئة منظمة . وإذا كان يعطي قدراً من الاهتمام بأعضاء كل جماعة منها ، وهذه النقطة تشكل مجالاً مشتركاً بينه وبين علم النفس الاجتماعي ، إلا أن هذا الاهتمام جزئي على أساس أن الأعضاء هم العناصر البشرية المحركة لدينامية الجماعة التي ينتمون اليها ، بينما اهتمامه الرئيسي بدينامية الجماعات المعقدة . ومع ذلك ، فهذه النقطة المشتركة يمكن أن تجعل كل علم منهما يتأثر بما يحققه العلم الآخر من نتائج علمية .

ثم ان علم العلاقات العامة لا يدرس الجماعات المعقدة وديناميتهاكمواقف اجتماعية يعايشها أعضاؤها ويهمه أن يحلل ردود فعل كل عضو فيها في مواجهتها مثلما يفعل علم النفس الاجتماعي . وإنما يدرس علم العلاقات العامة الجماعات المعقدة ككيانات اجتماعية منظمة وهادفة . وفرق واضح بين أن تكون الجماعة موقفاً اجتماعياً

يواجه أحد أعضائها ، وبين أن تكون كياناً اجتماعياً منظماً وهادفاً . وقد ثبت من دراسات علم النفس الاجتماعي ذاته ، أن الجماعة ككل لها شخصيتها المتميزة عن شخصية كل عضو من أعضائها ، ويمكن اعتبارها كياناً اجتماعياً قائماً بذاته ومستقلاً عن أعضائه .

فالجماعة بكيانها الاجتماعي المتكامل ليست مشابهة لأي عضو فيها . والعلاقة بينهما ليست إلا علاقة الكل بالجزء . وكيانها المتكامل له صفات متميزة وله أبعاد أكبر ، وهذه الصفات والأبعاد تظهر بوضوح خلال الدينامية الاجتماعية لأجزائه وأثناء التفاعل المستمر بينها . ثم أن هذا الكيان المتكامل للجماعة له أهدافه المتميزة كذلك والتي تقوم على تحقيق التوافق والتكيف بين أجزائه من ناحية ، وبينه وبين البيئة الاجتماعية المحيطة به من ناحية أخرى[٢١] .

وبذلك يتضح ، أن المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة يتمتع بتميزه وتفرده بين المجال المتخصص لكل من علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ، على أساس أنهما يعتبران أقرب مجالين من المجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية إلى المجال المتخصص للعلاقات العامة . كما أن المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة يقوم على منطقة مشتركة تنتمي إلى هذين العلمين معاً . وإذا كانت هناك فروع من علوم اجتماعية تتناول جوانب من المؤسسات المعاصرة ، كعلم النفس الاداري وعلم النفس الصناعي ، فليس بينها وبين علم العلاقات العامة أي تداخل يؤثر على المعالم البارزة

---

(21) Argyris, C. Intergrating The Individual and The Organization. New York: Wiley, 1964. pp. 119-160.

والمتميزة لعلم العلاقات العامة . ولا يحتاج هذا الاستنتاج إلى تدليل ، فمسميات هذه الفروع العلمية أوضح من أن تحتاج إلى تحليل .

ولا شك أن صفات التميز والانفراد التي يتمتع به المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة كما وضح من تعريفه ومن المقارنات التي أجريت بينه وبين المجالات المتخصصة القريبة منه في مجموعة العلوم الاجتماعية التي ينتمي إليها، لها انعكاساتها الايجابية على الأركان الأساسية الأخرى التي يقوم عليها كعلم له كيانه واستقلاله وذاتيته . ويمكن أن نجمل صفات التميز والانفراد التي تتوفر لعلم العلاقات العامة فيما يأتي :

١ ـ يهتم بالجماعات المعقدة كتنظيمات اجتماعية هادفة .

٢ ـ يتعامل مع كل جماعة معقدة على أنها كيانات اجتماعية كاملة وواعية . وينظر إلى الجماعات المركبة والبسيطة والأفراد الداخلين فيها على أنها عناصر بنائية جزئية تتفاعل داخل هذا الكيان الاجتماعي المتكامل والواعي والمنظم والهاد ف .

٣ ـ يركز على دينامية كل جماعة معقدة ، بكل ما تقوم عليه من علاقات وتفاعلات ناتجة عن ديناميات الجماعات المركبة والبسيطة التي يقوم عليها نظامها البنائي .

٤ ـ ينظر إلى دينامية كل جماعة معقدة على أنها ظاهرة اجتماعية تنظيمية لها هدف مشترك ، رغم تعدد الجماعات القائمة عليها ، بكل ما تعنيه هذه النظرة من دراسة للعوامل التي تخلق الحركة الهادفة لهذه الدينامية وتشكلها .

وبذلك يتوفر لعلم العلاقات العامة أول ركن أساسي من الأركان

التي يقوم عليها ، وهو وجود مجال متخصص ومتميز ومنفرد . ولعل هذا الركن الأول أهم هذه الأركان جميعها بل أنه قاعدتها سواء بالنسبة لعلم العلاقات العامة أو أي علم آخر . فبهذا الركن الأول يستطيع كل علم أن يفسح له مكاناً بين مجموعة العلوم التي ينتمي إليها . وإذا وجد مكاناً واستقل به ، فليس من الصعب أن يبني بقية أركانه لأنها جميعها تستمد مضمونها منه كقاعدة أساسية تشد بنيانه إلى أرض ثابتة وذات معالم واضحة ومحددة .

ان الأهمية التي يعنيها تحديد المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، هي أن هناك متسعاً على الأرض التي تحتلها مجموعة العلوم الاجتماعية في حقل المعرفة العلمية . ويصبح الباب مفتوحاً على مصراعيه لجهود علمية تستهدف تحقيق النتائج التي يقوم عليها مضمون هذا العلم الجديد . ويتشكل بها كيانه المتميز والقادر على التفاعل المؤثر مع المجموعة التي ينتمي إليها .

ولا ريب في أن خلق هذا الكيان المتكامل لعلم العلاقات العامة ، بكل ظواهره وفروضه ووسائل بحثه Techniques ونظرياته وقوانينه ، ليست مهمة باحث بمفرده ، فهذا لم يحدث في أي علم من العلوم التي توزعت على مجالات المعرفة العلمية . فالجهود الجماعية سمة أساسية من سمات المعرفة العلمية ، ومضمون كل علم هو عبارة عن تراث متراكم يشكله العقل الجماعي للمنتسبين اليه في كل عصر وفي كل مكان .

وبذلك يكون التراث العلمي الحالي للعلاقات العامة قد ساهم داخل المفاهيم الأساسية للمعرفة العلمية ومجالاتها المتخصصة والعلوم التي توزعت عليها ، في تحديد المجال المتخصص والمتميز لعلم

العلاقات العامة كعلم مستقل وقائم بذاته بين مجموعة العلوم الاجتماعية التي ينتمي إليها . لكن هذا التراث العلمي يقف عاجزاً بعد ذلك عن السير بعلم العلاقات العامة خطوات أخرى إلى الأمام ليستكمل كل أركانه الأساسية التي ينبغي أن يقوم عليها كيانه المتكامل .

وحسبنا هنا أننا أثبتنا إمكانية قيام علم العلاقات العامة على مساحة من حقل المعرفة العلمية وبين علوم معترف بها . وهذه الخطوة هي أهم الخطوات التي ينبغي على أي علم جديد أن يثبت قدرته على خطوها . وتأتي بعد ذلك الجهود الجماعية للباحثين المنتمين إليه ، لكي تقيم بنيانه المتكامل جيلاً بعد جيل ، وعلى قاعدة ثابتة لا ينازعهم فيها أحد . وإن كانت هذه الحقيقة لا تتنافى مع اعترافنا بوجود بعض التداخلات بين العلوم جميعها ، وخاصة تلك التي تنتمي منها إلى مجموعة واحدة ، لكنها تداخلات إيجابية ، طالما أن التأثير متبادل والقدرة على العطاء مشتركة .

ثم اننا نستهدف من تحديد المجال المتخصص والمتميز لعلم العلاقات العامة وضع تصور لاطار علمي تتشكل داخله كل الملامح الأساسية للكيان المتكامل لهذا العلم . وليصبح هذا الاطار العلمي إطاراً للتكامل المنهجي الذي يمثل المواجهة الشاملة والايجابية مع مشكلة التقويم في العلاقات العامة . فهذا الاطار العلمي يعطي للتكامل المنهجي صفته كمواجهة علمية لمشكلة التقويم . بمعنى أن التكامل المنهجي يتعامل مع مشكلة التقويم ، وهي مشكلة مهنية ، داخل الاطار العلمي الذي يحكم التطبيق كله ويوجهه . وهذا التعامل يوفر للعلاقات العامة كل ما ينبغي أن تكون عليه كعلم تطبيقي .

الفصل الرابع

قواعدُ التكامُل المنهَجي وتأثيرها عَلى التقويم



لا يقوم المجال المتخصص لعلم من العلوم على ظواهر متناثرة . وإنما تترابط هذه الظواهر بشكل يحقق لها التكامل . والظواهر الكونية على اتساعها وتعددها يحكمها نظام دقيق ، ومن هنا تأتي وحدة المعرفة العلمية التي يصل إليها البشر في مواجهة هذه الظواهر الكونية . ومن هنا أيضاً تأتي أهمية التكامل في التعامل مع هذه الظواهر داخل المجال المتخصص لكل علم ، حتى تستقيم حقائقه ويصح كيانه .

وفي علم الاجتماع على سبيل المثال ، يدعو الباحثون دائماً إلى ضرورة الاتجاه وجهة تكاملية لفهم الظواهر الاجتماعية في مجالها الاجتماعي والثقافي ، على أساس التفاعلات القائمة بينها ، ولتكوين صورة حقيقية عن الواقع الاجتماعي بأبعاده المتعددة وعلاقاته المتشابكة وفي صورته الكلية. وهذه الوجهة التكاملية تشكل أساس ما يسمونه بالمدخل التكاملي في دراسة المجتمع[1] .

ولقد أسس هؤلاء الباحثون نظرية للتكامل المنهجي على هذا

---

(١) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي . القاهرة : مكتبة وهبة ، الطبعة السادسة ، سنة ١٩٧٧ . صفحة ١٠٢ .

المدخل التكاملي في دراسة المجتمع . وتقوم هذه النظرية على ثلاثة عناصر أساسية ، هي : التصور المتكامل للظواهر الاجتماعية ، ووحدة منطق المنهج العلمي والليلقة المنهجية بين موضوع الدراسة والتكامل المنهجي[٢] . وبهذه العناصر الثلاثة متكاملة يتكون التكامل المنهجي كأساس للتعامل مع الظواهر الاجتماعية داخل المجال المتخصص لعلم الاجتماع ، وبالكيفية التي توفر للمعرفة العلمية داخل هذا المجال المتخصص صفة التكامل اللازمة لكل علم .

ومن الواضح أن التكامل لا يعني شمول التصور للظواهر ، وإنما يعني أيضاً وحدة النظر اليها ، حيث يتحقق بالمعنيين معاً وحدة الفكر وتكامله في مواجهة الظواهر التي تهم مجالاً متخصصاً معيناً لعلم معين . ثم ان وحدة الفكر وشموله تفترض وحدة المنهج . ولا بد أن ينعكس هذا التكامل بين الفكر والمنهج على الحالات الدراسية التطبيقية ، ليكتمل بذلك التكامل بين ثلاثة مراحل للمعرفة الانسانية داخل كل مجال متخصص ، وهي الفكر والمنهج والتطبيق . وهذه المراحل الثلاثة للتكامل تؤسس قواعد التكامل المنهجي في كل علم من العلوم .

وإذا كنا قد استطعنا ، ونحن في طريقنا إلى مواجهة شاملة مع مشكلة التقويم في العلاقات العامة ، أن نحدد المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، كإطار علمي لهذه المواجهة الشاملة ، فان الخطوة التالية هي أن نثبت إمكانية قيام التكامل المنهجي داخل المجال

---

(٢) محمد عارف : المنهج في علم الاجتماع ، الجزء الثاني : نظرية التكامل المنهجي في علم الاجتماع . القاهرة : دار الثقافة ، سنة ١٩٧٣ . صفحة ٢٠٤ .

المتخصص لهذا العلم . فهذا التكامل المنهجي يمثل ضرورة حيوية للعلاقات العامة ، ليس فقط لكونها علماً له مجاله المتخصص الذي ينبغي أن تتوفر له صفة التكامل بكل معانيها ، وإنما أيضاً لكونها في جانبها التطبيقي ممارسة مهنية ينبغي أن تتحرك داخل إطار علمي له قدرته وفعاليته .

ومن هنا ، فان ضرورة التكامل المنهجي للعلاقات العامة تتشعب إلى عدة أبعاد . فهو ضرورة لها لكي يتوفر لها كعلم من العلوم وحدة النظرة وشمولها وتكاملها سواء في الفكر أو المنهج . وهو ضرورة لها أيضاً لكي يتوفر لها كمهنة متخصصة تكامل العلم مع التطبيق . وهو ضرورة لها كذلك ، لكي تكون المواجهة مع مشكلة التقويم شاملة وإيجابية داخل إطار من تكامل العلم مع التطبيق . ذلك لأن صلاح الجزء يكون بصلاح الكل الذي ينتمي إليه . وهذه الأبعاد جميعها لها عمقها ومغزاها في مواجهة ما تعانيه العلاقات العامة بوضعها الحالي من تفتت في النظرة إلى المفاهيم وتباين في الاتجاهات واختلاف في التطبيق .

غير أنه إذا كنا نسلم بوحدة المعاني التي يستهدفها التكامل المنهجي في كل العلوم ، إلا أن تطبيق هذا التكامل قد يتفاوت بدرجات متباينة من علم إلى آخر ، تبعاً لتفاوت الطبيعة الخاصة للظواهر التي تشكل مجاله المتخصص والمتميز . وهذا يعني أن مضمون القواعد التي يقوم عليها التكامل المنهجي واحدة في كل العلوم ، ولكن هذه الوحدة لا تمنع إمكانية وجود اختلاف في الكيفية التي تطبق بها داخل المجال المتخصص لكل علم من العلوم .

وعلى ذلك ، نستطيع أن نحدد قواعد التكامل المنهجي في علم

العلاقات العامة في ثلاث : أولاها ، وحدة الفكر وشموله . وثانيتها ، وحدة الاطار المنهجي . وثالثتها ، توافق الأساليب المنهجية . ولا شك أن هذه القواعد الثلاث تعمل وتتكامل معاً داخل المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة كإطار علمي يحكم حركتها وينتظمها ويكسبها صفاتها المميزة .

وإذا كانت قواعد التكامل المنهجي تشكل إطارين : أحدهما فكري والآخر منهجي ، وهما يدوران داخل الاطار العلمي المتمثل في المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة . فان هذه الاطارات جميعها تمثل الإطارات التي تحكم التطبيق وتوجهه . ولما كان التقويم ، أحد أساليب التطبيق ، فان تأثره بهذه الاطارات يصبح أمراً مسلماً به . ولا شك أن هذا التأثر سوف تكون له انعكاسات ايجابية على مفهومه وأساليبه بالكيفية التي يستطيع بها التخلص من سلبياته .

القاعدة الأولى : وحدة الفكر وشموله

عرفنا أن المعرفة العلمية يصنعها العقل البشري في كل مكان وزمان . لكن هذه المعرفة العلمية تصبح حقائق مبعثرة في كل مجال من مجالاتها المتخصصة ما لم تجمعها وحدة النظرة إلى الظواهر داخل كل مجال متخصص . ثم ان هذه المعرفة العلمية تصبح حقائق مجردة لا تسهل الاستفادة منها ما لم تقم على شمول النظرة إلى الظواهر التي تهم كل مجال متخصص .

ان وحدة النظرة تعطي للظواهر على تعددها نقطة واحدة ينطلق منها الكشف والتقصي ، وشمول النظرة يوفر القدرة على استيعاب كل

ما تعنيه هذه الظواهر من أصول وأبعاد وعلاقات. وقيام المعرفة العلمية على وحدة النظرة وشمولها يجعل للحقائق المكتشفة مدلولها ومفهومها ومغزاها وأهميتها.

ولا شك أن النظرة العلمية تقوم على العقل أو الفكر. ومن هنا جاءت تسمية القاعدة الأولى بوحدة الفكر وشموله. غير أنه لا ينبغي أن نعتبر التكامل بين وحدة الفكر وشموله تكاملاً بين وجهين لعملة واحدة. ذلك لأن وحدة الفكر هي أساس يقوم عليه شمول الفكر. فالعلاقة بينهما هنا علاقة تكامل بين الأساس والبنيان الذي يقوم عليه. ومن هنا، يكون التكامل بينهما وظيفياً وليس تكاملاً منطقياً.

ولكي نحدد ما نقصده بالتكامل الوظيفي، نقول بأن العلاقة الوظيفية بين شيئين تعني أن وجود أحدهما ضروري لوجود الآخر، ولا يمكن أن يوجد أحدهما بدون وجود الآخر، ولذلك فالشيئان يوجدان معاً في وقت واحد. ورغم أن العلاقة الوظيفية لا تشترط أن يكون أحد الشيئين مقدمة والآخر نتيجة، إلا أننا أمام التكامل الوظيفي بين وحدة الفكر وشموله، نجد أن وحدة الفكر قاعدة لقيام شمول الفكر. وهذا الوضع يجعل العلاقة بينهما أوثق وأمتن. أما التكامل المنطقي بين وجهي الشيء الواحد فانه يعني أنهما معاً يعطيان معنى واحداً لهذا الشيء. وهذا النوع من التكامل ليس مقصوداً في العلاقة بين وحدة الفكر وشموله.

ولكي نحلل وحدة الفكر وشموله كقاعدة أولى للتكامل المنهجي في علم العلاقات العامة، ينبغي أن نتناول كلاً من وحدة الفكر وشموله على حدة، على أن نضع في الاعتبار دائماً علاقة التكامل الوظيفي التي تجمع بينهما وتوحدهما معاً في قاعدة واحدة.

أ ـ وحدة الفكر :

تقوم وحدة الفكر على وحدة النظرة الفلسفية الى الظواهر داخل المجال المتخصص لكل علم . وتستهدف وحدة النظرة الفلسفية الرجوع بهذه الظواهر إلى أصولها ، على أساس أن ربط الفروع بالجذور يعطي تفسيراً منطقياً موحداً لهذه الظواهر . وبذلك يتوفر لتحليل الظواهر عمقاً أكبر، ويتوفر للنتائج إطاراً فكرياً يحكمها ويربط بينها . ومن هنا كانت وحدة الفكر أساساً لشمول النظرة الى الظواهر داخل كل مجال متخصص .

ولكي نحدد وحدة الفكر في علم العلاقات العامة ،ينبغي أن يكون التحديد على ضوء ما انتهت إليه وحدة النظرة الفلسفية في العلوم الاجتماعية . فهذه العلوم الاجتماعية ، أسبق عهداً وأكثر نضجاً وعلم العلاقات العامة كأحد هذه العلوم الاجتماعية لا يزال بكراً . ولما كانت وحدة الفكر ترتبط بمجالها المتخصص كاطار علمي لها ، فان الدراسة التحليلية لوحدة الفكر في علم العلاقات العامة على ضوء وحدة الفكر في العلوم الاجتماعية توضح مزيداً من الأبعاد لصفات التخصص والتميز والانفراد التي ينبغي أن تتوفر لعلم العلاقات العامة بين مجموعة العلوم الاجتماعية التي ينتمي إليها .

وما نريد أن نؤكده هنا هو أن وحدة النظرة الفلسفية إلى الظواهر داخل كل المجالات المتخصصة ليست قابلة للتغير ، انها أساس تقوم عليه المعرفة العلمية داخل كل مجال متخصص . ولذلك فان النتائج التي تبني كيان هذا المجال المتخصص أو ذاك تتصف بثبات نسبي ، لأنه لا جمود في العلم . أما القاعدة التي تقوم عليها فهي تتصف بالثبات المطلق لأنها تصبح كسمة مميزة لكل مجال متخصص ، تفصل

بينه وبين المجالات المتخصصة الأخرى .

ولقد حظيت وحدة الفكر في العلوم الاجتماعية بدراسات علمية كثيرة[٣] . لكن وحدة الفكر في علم العلاقات العامة لا تزال بعيدة المنال لأن علم العلاقات العامة ذاته لم تقم له قائمة حتى الآن . وما نحاوله هنا هو إثبات إمكانية قيامه كإطار علمي وفكري ومنهجي للتطبيق ، وبالتالي إمكانية قيامه كمواجهة شاملة لمشكلة التقويم ، وهو أحد أساليب التطبيق .

ومن هنا ، يكون المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، كما حددناه ، مرجعاً أساسياً لوحدة الفكر في هذا العلم . ويساعد على ذلك أن هناك دراسات علمية اجتماعية قامت على عناصر جزئية داخلة فيه ، لأنه يقوم على أرض مشتركة بين علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي . وبذلك تصبح نتائج الدراسات العلمية الكثيرة لوحدة الفكر في العلوم الاجتماعية . معالم للطريق الذي ينبغي أن نسلكه وصولاً إلى وحدة الفكر في علم العلاقات العامة .

وباديء ذي بدء ، يمكن القول أنه إذا كان علم العلاقات العامة يدرس الجماعات المعقدة داخل البيئة المنظمة لكل منها ، فان تحليل مفهوم الجماعة المعقدة يسهل لنا تصور وحدة النظرة الفلسفية الى كل الظواهر التي يعنيها هذا التعريف الوصفي لعلم العلاقات العامة .

ان صفة التعقيد في الجماعات المعقدة تشتمل على درجات تمتد من أبسطها إلى أصعبها ، لتضم بهذا التفاوت كل التنظيمات الاجتماعية

---

(3) Pratt, V. The Philosophy of the Social Sciences. London: Methuen, 1978. pp. 108-130.

الهادفة في المجتمع الانساني . ولهذا نرى التطبيقات العملية للعلاقات العامة تمتد إلى كل المؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بكل تنوعها وتعددها . وهناك مؤسسات تقوم كل منها على جماعات مركبة، وكل جماعة مركبة تتكون من جماعات بسيطة ، وهناك أيضاً مؤسسات تتكون كل منها من جماعات معقدة ، وتقوم كل جماعة معقدة منها على جماعات مركبة من جماعات بسيطة . ولذلك لم يكن غريباً أن نعتبر المجتمع ككل جماعة أكثر تعقيداً . وهو بهذا المعنى الذي تنصرف إليه صفة التعقيد في الجماعات المعقدة ، يكون تنظيماً اجتماعياً هادفاً ، وبالتالي يصبح أحد التطبيقات العملية التي تأخذ بالعلاقات العامة وتستفيد منها .

ورغم هذا التفاوت في درجات التعقيد بين جماعة معقدة وأخرى ، الا أن جميعها تجمعها صفات مشتركة تصلح أساساً لاعتبار الجماعات المعقدة عناصر متجانسة يقوم عليها المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة . ففي دراسة قام بها أكوف F. Acuff وآخرون ، نجد أنهم يحددون عدداً من الصفات التي تحقق قدراً من التماثل بين الجماعات بصفة عامة ، سواء منها ما كان معقداً أو مركباً أو بسيطاً . فكل جماعة منها ينبغي أن يتوفر فيها الصفات التالية[٤] :

ـ أن تكون لها وحدة تميزها ككل وتميز أعضاءها في مواجهة الجماعات الأخرى .

ـ أن يكون لها بناء اجتماعي ، أي بناء، متحرك بديناميته تحركاً هادفاً .

---

(4) Accuff, F. and Others. From Man To Society. Hinsdale, Illinois: The Dryden Press, 1973. pp. 149-150.

- ان تكون أدوار أعضائها محددة تحديداً واضحاً .
- أن تقوم بين أعضائها علاقات متبادلة .
- أن يتوفر لها قواعد سلوكية متعارف عليها أو منصوص عليها .
- أن يكون لها مصالح مشتركة وقيم مشتركة .
- أن تعرف طريقها إلى أهدافها .
- أن يتوفر لها استقرار نسبي واستمرار نسبي .

ومن الوضاح هنا أن هذه الصفات أساسية في كل جماعة ، مهما كان نوعها ، وهذا يحقق التماثل بين الجماعات داخل كل مجتمع . لكن درجات توفر هذه الصفات ونوعيتها هي التي تعطي لكل جماعة شكلها وحجمها ونوعها ، فتصبح جماعة معقدة أو مركبة أو بسيطة ، وهكذا .

ثم انه إذا كان التداخل بين الجماعات جميعها سمة أساسية في النظام البنائي لكل مجتمع انساني . فان درجات هذا التداخل تحدد درجات التعقيد التي تتوفر في كل جماعة معقدة . فالتداخل بين الجماعات البسيطة يخلق الجماعة المركبة ، والتداخل بين الجماعات المركبة يخلق الجماعة المعقدة ، والتداخل بين الجماعات المعقدة يخلق الجماعة الأكثر تعقيداً والتي يمثلها المجتمع ككل .

وعلى ذلك ، فإنه مهما تكن درجة التعقيد التي تتوفر في جماعة معقدة معينة ، فان الجماعة البسيطة تمثل وحدتها الأولى أو اللبنة الأساسية التي يقوم عليها نظامها البنائي كله . فالمجتمع ، وهو الجماعة الأكثر تعقيداً يجد أصوله في الجماعة البسيطة . وكل مؤسسة كتنظيم اجتماعي هادف ، تجد أصولها كذلك في الجماعة البسيطة . ومن تداخل هذه الجماعات البسيطة تنشأ المستويات المختلفة

للجماعات المعقدة . وهذه الجماعة البسيطة هي التي تقوم عليها وحدة الفكر في علم العلاقات العامة .

وبهذا التحديد ، تختلف وحدة الفكر في علم العلاقات العامة عنها في العلوم الاجتماعية ، لأن العلوم الاجتماعية تعتبر أن المجتمع يجد أصوله في الفرد ومن ترابط الأفراد معا ينشأ المجتمع كنظام وظيفي عملي . ففي دراسة لأرنولد توينبي A. Toynbee نجد أنه يعرف المجتمع الانساني بأنه نظام للعلاقات بين الكائنات الانسانية . وهذه الكائنات الانسانية ليست أفراداً فحسب ، ولكنها أيضاً حيوانات اجتماعية ، بمعنى أن كل فرد منها لا يستطيع أن يعيش مطلقاً بدون هذه العلاقات مع الآخرين . ولذلك يستنتج أن المجتمع نتاج للعلاقات بين الأفراد ، وهم الخلايا التي يتكون منها كل مجتمع[٥] .

وفي دراسة أخرى قام بها أرنولد جرين A. Green نجد تعريفاً للمجتمع على أنه جماعة من الأفراد لها تنظيم سلوكي دائم ويحدث بينها تفاعل مستمر . والمجتمع هو الجماعة الأكبر نسبياً والتي لها مصالح مشتركة وأرض مشتركة ونمط للحياة مميز ومشترك ، ولها أيضاً انتماء مشترك . وهذه السمات المشتركة تميز المجتمع ككل في مواجهة المجتمعات الأخرى[٦] .

وليس هناك شك ، من وجهة نظر علم العلاقات العامة أن المجتمع لا يقيمه فرد ، ولا يجد المجتمع أصوله في الفرد . ذلك لأن الفرد قد يكون عنصراً أساسياً لقيام كل مجتمع انساني . ، لكنه لا

---

(5) Toynbee, A. A Study of History. London: Oxford U.P., 1960. P. 211.

(6) Green, A. Sociology; An Analysis of Life In Modern Society. New York: Mc Graw - Hill , 1952. pp. 29-43.

يشكل الوحدة الأولى لأي مجتمع انساني ، فوحدته الأولى تتمثل في الجماعة البسيطة . وهي نفسها الوحدة الأولى لكل جماعة معقدة ، حيث يقوم المجتمع الذي يمثل الجماعة الأكثر تعقيداً على عدد من الجماعات المعقدة ، وهي جميعها تعبر عن تنظيمات اجتماعية هادفة .

وعلى ذلك ، تمثل الجماعات البسيطة الخلايا الأولى في كل جماعة معقدة . وكل جماعة بسيطة تمثل حياة اجتماعية مشتركة مصغرة تقوم عليها الحياة الاجتماعية المشتركة الأكبر للجماعة المعقدة والتي تنتظمها بيئة عمل منظمة . والعلاقة بين الجماعة البسيطة والجماعة المعقدة تشبه العلاقة بين الخلية الحية والكائن الحي . انها تحمل كل صفاته ، وبنيانه يقوم عليها . وهي بسيطة في صفاتها وتركيباتها ، وبنيانه معقد في صفاته وتركيباته . فالعلاقة هنا علاقة الجزء بالكل ، وهي وحدته الأولى التي يقوم عليها .

وتتكون الجماعة البسيطة من عدد قليل من الأفراد . وهذا العدد لا يقل عن اثنين ولا يزيد عن عشرين . والتحديد هنا هام ، لأن الحد الأدنى يمثل أقل عدد يمكن أن يقيم حياة اجتماعية تمثل خلية أولى في أي نظام اجتماعي ، والحد الأقصى يمثل أكبر عدد يوفر للجماعة البسيطة صفاتها الأساسية ، كما تشير الى ذلك الدراسات الاجتماعية التجريبية(٧) .

ويربط بين أعضاء كل جماعة بسيطة اهتمامات مشتركة بمصالح مشتركة تشمل بعض الحاجات الانسانية الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية . وهذه الحاجات الانسانية تمثل دوافع حقيقية وأساسية

(7) Aculff, F. and Others. Op. Cit., p. 149.

للحياة الاجتماعية المشتركة بين أعضاء كل جماعة بسيطة . كما تمثل أسباباً حقيقية لقيام صفة التداخل بين الجماعات البسيطة داخل كل تنظيم اجتماعي هادف ، سواء على شكل جماعة مركبة أو على شكل جماعة معقدة . ذلك لأن كل عضو يشبع قدراً من حاجاته داخل كل جماعة مركبة أو على شكل جماعة معقدة . ذلك لأن كل عضو يشبع قدراً من حاجاته داخل كل جماعة بسيطة ينتمي اليها ، ويشبع حاجاته الأخرى بالانتماء الى جماعات بسيطة أخرى .

وكل جماعة بسيطة لها اطار ثقافي يتكون من العادات والتقاليد والقيم المشتركة والأدوار المحددة والعلاقات بين الأدوار وأبعادها وحدودها وضوابط الصراع ، وما شابه ذلك . وهذا الاطار الثقافي يحكم سلوك أعضاء الجماعة ويوحد اتجاهاتهم نحو أهداف الجماعة ويحفظ ولاءهم تجاه بعضهم من ناحية وتجاه جماعتهم من ناحية أخرى ، كما يحفظ للجماعة ككل تماسكها وتآلفها . وهذا الاطار الثقافي قد يكون عناصر مكتوبة ومنصوص عليها صراحة ومفروضة على الجماعة ، كما في جماعات العمل الرسمية ، وقد يكون عناصر ضمنية ومتعارف عليها فقط ، كما في الجماعات غير الرسمية في بيئة العمل .

غير أن الجماعة البسيطة ليست كياناً اجتماعياً جامداً ، ولكنها كيان اجتماعي متحرك ومتفاعل وهادف . وهي كيان اجتماعي متحرك بفعل الدينامية التي يقوم عليها . كما أنها كيان اجتماعي متفاعل داخلياً وفي مواجهة الجماعات الأخرى المنتمية معه الى كيان اجتماعي أكبر ، سواء كان جماعة مركبة أو معقدة ، ثم انها كيان اجتماعي هادف لأنه يتحرك في مواجهة الجماعات الأخرى من خلال تفاعلاته الداخلية ليحقق المصالح المشتركة لأعضائه .

والجماعة البسيطة بهذه الصفات الأساسية ، تعتبر وحدة وظيفية داخل النظام البنائي للجماعة المركبة والتي يتكون من مجموعها النظام البنائي للجماعة المعقدة . والجماعة البسيطة وحدة وظيفية تتفاعل مع الجماعات الأخرى من خلال العلاقات التي تربطها بها داخل النظام البنائي الأكبر الذي يضم عدداً منها . ولذلك ، فان ما تنتهي اليه ديناميتها يمتد تأثيره الى الجماعات الأخرى ، ويتبلور الى دوائر تأثيرية تتسع بالتدريج لتشمل النظام البنائي للجماعة المعقدة[٨] .

ويضاف الى ذلك ، أن الجماعات البسيطة بهذه الصفات الاساسية ، تعتبر كياناً اجتماعياً له شخصية متميزة عن شخصية كل عضو فيها . وهذا الكيان الاجتماعي المتميز للجماعة البسيطة تظهر صفاته المتميزة بكل أبعادها خلال الدينامية التي تحركه نحو أهدافه المتميزة أيضاً عن الأهداف الخاصة بكل عضو من أعضائه . وهذا الكيان الاجتماعي المتميز للجماعة البسيطة له القدرة على تحقيق التوافق والتكيف بين أعضائه من ناحية ، وبينه وبين البيئة الاجتماعية المحيطة به وفي مواجهة الجماعات الأخرى من ناحية ثانية .

وفي احدى الدراسات العلمية التي قام بها ريفز E. Reaves أكد على وجود هذه الصفات المتميزة للجماعة البسيطة ككيان اجتماعي[٩] . فهذه الجماعة البسيطة تحمل صفات انسانية اكتسبتها من الصفات الانسانية لأعضائها . فشخصيتها قد تكون ثقيلة الظل وبطيئة الفهم أو قد تكون ثائرة وفعالة وتعي أهدافها أو قد تكون لها درجات

(8) Acuff, F. and Others. Ibid, p. 159.

(9) Reaves, E. The Dynamics of Group Behavior. New York: American Management Association, 1970. pp. 49-54.

تميل بها الى صفات من الحالة الأولى أو تميل بها الى صفات من الحالة الثانية .وهي تستجيب للمثيرات الخارجية . وهي تملك أسلوباً لتطوير عادات العمل . كما أن الجماعة البسيطة قد تصاب بأمراض نفسية وعصبية اذا تعرضت لضغوط بتأثير عوامل لا تملك السيطرة عليها ، ولكنها لا تكون مستعدة للاعتراف بما ينتابها من سلوك مرضي . وكذلك تمر الجماعة البسيطة بمراحل العمر المختلفة . فهناك الأعمار الصغيرة والمتوسطة والكبيرة . وتحكم الأهداف عمر الجماعة ! فاذا كانت الأهداف بالية وقديمة كان معنى ذلك أن الجماعة شاخت ، واذا كانت الأهداف مرنة ومتفقة باستمرار مع البيئة الاجتماعية المحيطة بالجماعة كان معنى ذلك أن الجماعة في شبابها .

ولعل تشابه هذه الصفات الانسانية للجماعة البسيطة مع الصفات الانسانية لأعضائها حقيقة ملموسة . والشيء الجدير بالملاحظة هو أن هذه الصفات الانسانية تكتسب درجات من التعقيد تتناسب مع حجم الجماعة . وبالتالي تصبح هذه الصفات الانسانية المعقدة سمات مميزة لكيان الجماعة البسيطة ، بحيث يمكن القول بالشخصية المميزة لها ، سواء في مواجهة كل عضو من أعضائها أو في مواجهة الجماعات الأخرى .

وخلاصة القول هنا ، ان علم العلاقات العامة يجد وحدة فكره في الجماعة البسيطة . وينظر اليها على أنها كيان اجتماعي حي ومتحرك ومتفاعل وهادف . فهي تملك أهدافها المتميزة ، وتملك القدرة على تحقيقها . ولذلك فهي تتحرك وتتفاعل مع الجماعات البسيطة داخل اطار من العلاقات النفسية والاجتماعية التي تنظمها معاً لتشكل منها جماعة مركبة .

وكما تملك الجماعة البسيطة شخصية متميزة عن كل عضو فيها ، فان الجماعة المركبة من جماعات بسيطة تملك أيضاً شخصية متميزة عن شخصية كل جماعة بسيطة داخلة فيها . وبالتالي ، تصبح كل جماعة مركبة كيانا اجتماعيا حيا ومتحركا ومتفاعلا وهادفا من أجل تحقيق التوافق والتكيف بين أعضائه أو بينه وبين الجماعات المركبة الأخرى المحيطة به في بيئة اجتماعية واحدة .

ثم ان الجماعة المعقدة تنتظم العلاقات النفسية والاجتماعية بين الجماعات المركبة الداخلة فيها . وهي تملك شخصية متميزة عن كل جماعة منها . ولذلك ، فهي كيان اجتماعي حي ومتحرك ومتفاعل وهادف ، ويسعى الى تحقيق التوافق والتكيف بين أعضائه ، وبينه وبين الجماعات المعقدة الأخرى التي تجمعه بها بيئة اجتماعية معينة .

ولا شك أن هذه النظرة الى الجماعة البسيطة كخلية أولى لكل الكيانات الاجتماعية المنظمة التي تقوم عليها ، تصلح وحدة فكر متميزة لعلم العلاقات العامة . وهي مستمدة أساساً من طبيعة مجاله المتخصص ، وتعطى لهذا المجال المتخصص أبعاداً أكبر لتميزه وتفرده في مواجهة المجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية الأخرى .

ب ـ شمول الفكر وتكامله :

لقد تبين أن وحدة الفكر في علم العلاقات العامة تتمثل في الجماعة البسيطة كخلية أولى في النظام البنائي لأي جماعة معقدة داخل بيئتها المنظمة ، وهي مستمدة هنا أساساً من المجال المتخصص لهذا العلم . واذا كانت وحدة الفكر لأي علم تعتبر قاعدة يقوم عليها شمول الفكر وتكامله ، أي تقوم عليها النظرة الشاملة الى ظواهره ، فان شمول

الفكر وتكامله ينبغي أن يكون مشدوداً الى قاعدته من ناحية ومتحركا داخل اطار يحدده مجاله المتخصص ، من ناحية ثانية .

وتقسم الدراسات الاجتماعية شمول الفكر وتكامله داخل نظريتها في التكامل المنهجي الى ثلاثة عناصر أساسية ، يتصل أولها بطبيعة الواقع الاجتماعي ، ويتصل ثانيها بالمكونات البنائية للظواهر الاجتماعية ، ويتصل ثالثها بصورة ترابط الظواهر الاجتماعية . وهذه العناصر الثلاثة مجتمعة تعطي لشمول الفكر وتكامله كل مضمونه وأبعاده .

واذا أخذنا بهذا التقسيم على ضوء طبيعة المجال المتخصص والمتميز لعلم العلاقات العامة ومستندين الى وحدة الفكر التي يقوم عليها ، فانه يمكن أن نتناول شمول الفكر وتكامله هنا على أنه يعني التصور الشامل والمتكامل للظواهر المنتمية الى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة من ثلاث زوايا متكاملة . وهذه الزوايا الثلاث تعطي لشمول الفكر وتكامله هنا كل ما يقصد به داخل اطار التكامل المنهجي لهذا العلم .

١ ـ طبيعة الواقع المميز للظواهر :

تستهدف الزاوية الأولى من زوايا التصور الشامل والمتكامل للظواهر في علم العلاقات العامة ، اثبات وجود واقع مميز لهذه الظواهر . وهذا الواقع المميز يفرض وجود تفسير لها متفق مع طبيعتها المميزة ، حتى يتحقق التناسق بين واقع الظواهر وتفسيرها . وهذا يعني أن تحديد الطبيعة المميزة للظواهر في علم العلاقات العامة أساس لفهمها وتفسيرها والتعامل معها .

واذا نظرنا الى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، وجدناه يقوم على الجماعات المعقدة داخل بيئاتها المنظمة . وكل جماعة معقدة منها تتكون من جماعات مركبة ، وكل جماعة مركبة تتكون من جماعات بسيطة . والعضوية في الجماعة البسيطة تتكون من افراد ، أما العضوية في الجماعة المركبة فهي تتكون من الجماعات البسيطة ، وأما العضوية في الجماعة المعقدة فهي تتكون من الجماعات المركبة .

وإذا وضعنا في الاعتبار ان الجماعات الانسانية تجمعها سمات مشتركة ، وأن درجة البساطة أو التعقيد في هذه السمات المشتركة هي التي تفرق بين شكل وآخر من أشكال هذه الجماعات الانسانية ، فان ما ينطبق على الجماعة البسيطة كخلية أولى ينطبق أيضاً على الجماعات المركبة والمعقدة كأنظمة بنائية تقوم عليها . وبذلك نكون قد وصلنا الى مدخل منطقي مناسب لتحليل الطبيعة المميزة للظواهر في علم العلاقات العامة ، وهذا المدخل المنطقي يمثل خطوة أساسية أولى .

واذا انتقلنا الى الخطوة الثانية ، وجدنا أن كل جماعة لها تركيبها البنائي والنفسي . والعلاقة بين التركيبين واضحة . فالتركيب النفسي يخلق التفاعل بين أعضاء الجماعة . أما التركيب البنائي فانه اطار يحكم هذا التفاعل داخل حدود مادية ملموسة . وهذا يعني أن العلاقة بين التركيبين تمثل الحدود الاجتماعية التي تتحرك داخلها العلاقات النفسية بين أعضاء الجماعة وتتفاعل[١٠] .

(10) Berne, E. The Structure and Dynamics of Organizations and Groups. New York: Grave Press, 1966. pp. 54-60.

ويقـوم التركيب البنـائي للجماعـة على اطـارين متـداخلين ، أحدهما ، الاطار الخارجي الذي يفصل بين الجماعة ككل والبيئة الاجتماعية المحيطة بها ، أي أنه يفصل بين أعضاء جماعة ما وأعضاء الجماعات الأخرى . أما الآخر ، فهو اطار داخلي يفصل بين الطبقات المختلفة للاعضاء لأن مراكز الأعضاء وأدوارهم وقوة تأثيرهم وايجابية حركتهم داخل كل جماعة ليست جميعها متساوية .

وتتعدد الاطارات الداخلية كلما انتقلنا من جماعة بسيطة الى جماعة مركبة أو معقدة ، لكن الاطار الخارجي يظل واحداً في جميع الحالات . ونظرا لأن الجماعة كيان اجتماعي متغير ومتحرك ، فان الاطارات الداخلية ليست قيوداً جامدة ، ولكن الخروج منها والدخول اليها أمر واقعي ، نظرا للقدرات المتفاوتة بين الأعضاء واهتماماتهم المختلفة والظروف الضاغطة عليهم بتأثير البيئة الاجتماعية أو بتأثير الجماعات الأخرى .

ولكل جماعة دستورها الذي يحدد بوضوح الأسس التي تقوم عليها التقسيمات الأفقية والرأسية للاطارات الداخلية . ويشتمل هذا الدستور على مجموعة من القواعد المنظمة للعـلاقة بين الأعضـاء الداخلين في كل اطار وبين الأعضاء الداخلبن في الاطارات الأخرى . وهذه القواعد التنظيمة قد تكون مكتوبة كما هو الحال في دساتير الجماعات المعقدة المتمثلة في المؤسسات المعاصرة أو في المجتمع ككل ، وهو الجماعة الأكثر تعقيـداً . وقد تكون هذه القواعد التنظيمية متعارفاً عليها بين أعضاء الجماعة ، كما هو الحال في الجماعات البسيطة والمركبة . وفي هذا الوضع تصبح هذه القواعد التنظيمية جزءاً لا يتجزأ من الثقافة الخاصة المميزة لكل جماعة ، لأنها تنظم أنماط السلوك المقبولة وغير المقبولة التي تتعارف عليها الجماعة وترتضيها .

وبذلك يضع التركيب البنائي للجماعة حدوداً منظمة للعلاقات الاجتماعية بين أعضائها ، وان كانت حدوداً غير جامدة كما أوضحنا . أما التركيب النفسي للجماعة ، فانه يقوم على العلاقات النفسية بين أعضاء الجماعة ، وهي علاقات نفسية متعددة ومتبادلة ومتداخلة ومتفاعلة بالدرجة التي توفر للجماعة ككل بعضاً من سماتها المميزة . ذلك لأنها ليست علاقات متناثرة ، ولكنها علاقات منتظمة ومتكاملة ومحكومة داخل الكيان الاجتماعي المميز للجماعة كلها .

وهذه العلاقات النفسية بين أعضاء الجماعة ، قد تنتج عنها صفات كالاتفاق والتضامن وروح الجماعة والانجذاب المشترك والتآلف ، فتكون الحياة الجماعية سليمة وصحيحة . وقد ينتج عنها نقص في بعض هذه الصفات ، فتكون الفرقة والفوضى وفقدان الثقة ، وتصبح الحياة الجماعية معتلة وقلقة ومتوترة . وشتان بين الحالتين .

ويضاف الى ذلك ، أن هذه العلاقات النفسية بين أعضاء الجماعة قد ينتج عنها الصراع أو المنافسة أو التعاون ، وهي كلها أشكال للتفاعل الاجتماعي بين أعضاء الجماعة . لكن هذه الأشكال قد تكون ايجابية كمثيرات بناءة . وقد تكون سلبية فلا تعني الا الاحباط والتمزق والانشقاق . والحالة الأولى تؤدي الى التآلف ، بينما الحالة الثانية تؤدي الى التنافر .

وبذلك يتبين ، أن الجماعات الانسانية ليست في مضمونها الا علاقات اجتماعية ونفسية متبادلة ومتداخلة بين أعضائها ، سواء كان هؤلاء الأعضاء أفراداً كما في الجماعات البسيطة أو كانوا جماعات بسيطة كما في الجماعات المركبة أو كانوا جماعات مركبة كما في الجماعات المعقدة . وهذا يعني أن مضمون الجماعات الانسانية

واحد ، وهي تقوم على هذه العلاقات الاجتماعية والنفسية المتبادلة والمتداخلة مهما كانت نوعيـة عضويتها . وان كان هذا لا ينفي زيادة درجة التعقيد في هذه العلاقات كلما انتقلنا من الجماعات البسيطة الى الجماعات المركبة ثم الى الجماعات المعقدة .

وبناء على هذا التصـور للطبيعة المتميـزة للظواهر في علم العلاقات العامة ، يكـون هذا العلم قـائماً على دراسـة العلاقـات الاجتماعية والنفسية المتبادلة والمتداخلة بين الأعضاء في كل جماعة معقدة داخل البيئة المنظمـة لها . وكلمـا كان التـآلف نتاجـاً لهذه العلاقات ، كلما كانت الحياة الجماعية لها سليمة وصحيحة . ويكون العكس صحيحاً تماماً اذا حل التنافر محل التآلف .

٢ ـ المكونات البنائية للظواهر :

يقصد بهذه المكونات البنائية تلك العناصر التي اذا اجتمعت وتفاعلت معا تكونت العلاقات النفسية والاجتماعية وتحركت سلباً أو ايجاباً بحسب نوعية هذه العناصر والكيفية التي تجتمع وتتفاعل بها . وهذا يعني أنها عناصر أولية وأساسية تتشكل بها معاً الطبيعة المتميزة للظواهـر بما يسمـح بتبلور هذه الـظواهر وتفـاعلها داخـل المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة .

وليس هناك شك في أن المقصود بهذه المكونات البنائية ليس كل العوامل والعمليات النفسية والاجتماعية التي تتشكـل بها العـلاقات النفسية والاجتماعية بين الأعضاء في جماعة معينة ، وانما المقصود بها تلك العناصر الأولية التي باجتماعها وتفـاعلها تنتـج تلك العوامـل

والعمليات النفسية والاجتماعية المحركة للعلاقات المتبادلة والمتداخلة بين الأعضاء .

ولكي نصل الى هذه العناصر الأولية التي تعنيها المكونات البنائية للظواهر ، ينبغي أن نتجه الى التحليل التجريدي ، لأننا نستهدف الخامات الأولية للبناء ولا نستهدف البناء ذاته أو النتائج التي تترتب عليه . فالخامات الأولية لازمة للبناء ولازمة أيضاً لكي يؤدي البناء وظائفه ، لكنها بحالتها الأولية قبل أن تستخدم في البناء ليست الا عناصر مجردة .

ولنضرب مثالاً توضيحياً من الدراسات الاجتماعية ، فهناك ينظرون الى المكونات البنائية للظواهر الاجتماعية نظرة مجردة . وبهذه النظرة المجردة تتكون الظواهر الاجتماعية من ثلاثة عناصر رئيسية : أولها يتمثل في مجموعة من الكائنات البشرية ، وثانيها يتمثل في المعاني والقيم والمعايير ، وثالثها يتمثل في مجموعة من الوسائل المادية التي تتجسد بمقتضاها ما تحمله المعاني والقيم والمعايير من رموز في مجموعة من الأشياء المادية التي تؤلف الأساس المادي للمجتمع[١١] .

ومن الواضح هنا أن هذه العناصر جميعها خامات أولية مجردة . لكنها باجتماعها وتفاعلها معا يتحقق وجود الظواهر الاجتماعية في علم الاجتماع على ثلاثة مستويات : أولها ، المستوى الايديولوجي القائم في عقل الفرد والجماعة . وثانيها ، المستوى السلوكي الذي

---

(١١) محمد عارف : المنهج في علم الاجتماع ، الجزء الثاني : نظرية التكامل المنهجي في علم الاجتماع . القاهرة : دار الثقافة ، سنة ١٩٧٣ . صفحة ٢٠٧ .

يتحقق في التفاعل الاجتماعي والعلاقات المتبادلة بين أفراد الجماعة وبين الجماعات وبعضها . وثالثها ، المستوى المادي ويجسده كل ما يحويه الاساس المادي للمجتمع من أدوات ووسائل مادية .

واذا استخدمنا التحليل التجريدي للوصول الى المكونات البنائية للظواهر في علم العلاقات العامة ، وجدنا أن هذه المكونات البنائية يمكن ارجاعها الى خمسة عناصر أولية وأساسية ، أولها ، يتمثل في مجموعة من الجماعات البسيطة على أساس أن كل منها تمثل خلية أولية في النظام البنائي لكل جماعة معقدة . وثانيها ، يتمثل في الدوافع الاجتماعية . وثالثها ، تمثله البيئة المنظمة . ورابعها ، يتمثل في الاتجاهات النفسية . وخامسها ، يتمثل في القدرات .

وكل عنصر من هذه العناصر الخمسة لا يقيم وحده علاقات نفسية واجتماعية بين الجماعات المشكلة للنظام البنائي لكل جماعة معقدة . ولكن اجتماعها وتفاعلها معا يمكن أن يحقق قيام هذا النظام البنائي بكل ما يعنيه من علاقات نفسية واجتماعية متبادلة ومتداخلة .

فالجماعات البسيطة تتكون كل منها من مجموعات من العناصر والعوامل النفسية والاجتماعية المتداخلة معا والمتفاعلة معا ، والدوافع الاجتماعية والتي يقصد بها تلك المصالح المشتركة أو الأهداف المشتركة أو الحاجات النفسية والاجتماعية المشتركة لكل جماعة منها هي أساس قيام هذه الجماعة . واذا احتكت هذه الدوافع الاجتماعية بمثيرات من البيئة المنظمة أو من الجماعات الأخرى المقيمة معها فيها تشكلت مواقف اجتماعية تتحرك بها دينامية كل جماعة . وتأتي القدرات والاتجاهات النفسية للاعضاء بكل العناصر النفسية والاجتماعية المشكلة لها لكي توفر لهذه الدينامية وقودها . وبالتالي تنتج العلاقات

النفسية والاجتماعية المتبادلة والمتداخلة بين الأعضاء داخل البيئة المنظمة التي تجمعها معا . وتبعا لذلك تعيش الجماعة المعقدة حياة جماعية سليمة ومتوافقة ومتآلفة أو يحدث العكس تماماً .

فهذه العناصر الخمسة باجتماعها وتفاعلها معا تصيغ كل العوامل والعمليات النفسية والاجتماعية المتعددة التي تحتاج اليها دينامية الجماعات الانسانية لكي تحقق الغاية منها . فهي تشكل الأدوار الاجتماعية للأعضاء وتقيم نظاماً للسلطة ، وتشكل آراءهم ، وتؤسس الاعتماد المتبادل بينهم ، وتخلق نظرتهم الى بعضهم وتقييمهم لبعضهم ، وتحدد درجة وضوح الرؤية أمامهم ، كما تحدد درجة الاتصال ونوعيته ومضمونه فيما بينهم . وهذه جميعها عوامل تتحقق باجتماع هذه العناصر وتفاعلها معا داخل بيئة منظمة يحكمها اطار ثقافي مشترك .

وإذا وضعنا في الاعتبار ، أن الدينامية بين الأعضاء داخل أي جماعة انسانية ، سواء كانت بسيطة أو مركبة أو معقدة ، ليست في مضمونها الا علاقات نفسية واجتماعية متداخلة ومتفاعلة بينهم ، وهذه العلاقات ذاتها تعطي للظواهر في علم العلاقات العامة طبيعتها المميزة ، لأمكن القول أن هذه العناصر البنائية الخمسة . هي التي يتحقق بها وجود الظواهر في المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، لأنها ظواهر معبرة بأشكالها وصورها عن هذه العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة بين أعضاء كل جماعة معقدة .

٣ ـ صورة ترابط الظواهر :

يقصد بصورة الترابط بين الظواهر هنا الكيفية التي يوجد بها نوع

من العلاقة بينها ، بحيث يتحقق لها مفهوم أوضح . فلا شك أن الظواهر جزئيات داخل بيئة تنتظمها ، ولا يمكن أن تفهم بوضوح الا إذا فهمت الكيفية التي تنتظم بها ونوعية العلاقة بينها داخل النظام البنائي الذي يجمع بينها . ومن ثم ، تكتمل النظرة الشاملة والمتكاملة الى الظواهر بعد أن اكتملت لها الطبيعة المتميزة والمكونات البنائية .

ويرى الباحثون في الدراسات الاجتماعية أن الترابط بين الظواهر الاجتماعية يتحقق على صورتين أساسيتين ، أحداهما تسمى بالترابط الذري للعناصر الاجتماعية والثقافية ، وأساس هذا الترابط هو التجاور المكاني أو الاقتران الزمني بين هذه العناصر الاجتماعية والثقافية دون أن تقوم بينها رابطة علية أو وظيفية أو يقوم بينها وحدة في المعنى تخلق رابطة منطقية . أما الصورة الأخرى ، فتسمى بالترابط النسقي ، وهو يتم بارتباط العناصر بعضها ببعض ، بحيث يؤثر كل عنصر منها في غيره من العناصر(١٢) .

ومن الواضح أن الظواهر في علم العلاقات العامة ترتبط فيما بينها بصورة واحدة . فاذا كانت الطبيعة المتميزة لواقعها تؤكد أنها تقوم على علاقات نفسية واجتماعية متبادلة ومتداخلة ، واذا كانت المكونات البنائية لهذه الظواهر لا تفرزها إلا اذا اجتمعت معاً وتفاعلت معاً ، فانه من المؤكد أن صورة الترابط النسقي هي الصورة المعبرة بالفعل عن الكيفية التي ترتبط بها هذه الظواهر . فكل منها تؤثر في الظواهر الأخرى وتتأثر بها ، خاصة إذا وضعنا في الاعتبار عدداً من الحقائق الهامة ، هي :

---

(١٢) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي . القاهرة : مكتبة وهبة ، الطبعة السادسة ، سنة ١٩٧٧ . صفحة ١٠٢ .

أولاً : أن المكونات البنائية التي تتحقق بها الظواهر بالكيفية المناسبة لطبيعتها المميزة ، هي عناصر أساسية تجتمع معاً وتتفاعل معاً داخل بيئة منظمة ، أي داخل بيئة تحكمها وتنظمها من حيث الغاية المشتركة والسلوك المشترك . بمعنى أنها لا تجتمع وتتفاعل معاً داخل بيئة مفتوحة . فحرية الحركة أمام الظواهر في علم العلاقات العامة محسوبة بقدر ، واتجاه الحركة أمامها محدد ، والاعتماد المتبادل بينها حقيقة مؤكدة . ومن هنا جاء تعريفنا للجماعة المعقدة داخل بيئتها المنظمة بأنها تنظيم اجتماعي هادف .

ثانياً : إذا كان الأعضاء الأكثر تأثيراً في الجماعة البسيطة أو المركبة ظاهرة ترتبط أساساً بوجود مثير يتصل بالمصالح المشتركة لكل جماعة منها ، فان هؤلاء الأعضاء الأكثر تأثيراً على مستوى الجماعة المعقدة التي تنتظم عدداً من الجماعات البسيطة والمركبة ، ظاهرة دائمة وليست ظاهرة وقتية . كما أنهم في الجماعة المعقدة يملكون سلطة فرض تأثيرهم بحكم الاجراءات التنظيمية التي وضعوها بأنفسهم . ويتمثل هؤلا الأعضاء في أعضاء الادارة العليا في كل مؤسسة معاصرة . ومن هنا نستطيع وصف العلاقات بين الجماعات البسيطة والمركبة الداخلة في تكوين كل جماعة معقدة ، بأنها علاقات محكومة وموجهة بدرجة كبيرة .

ثالثاً : اذا كانت الأهداف المشتركة للجماعات البسيطة والمركبة تتحدد بطريقة تلقائية نتيجة للتفاعل بين الأعضاء ، فان الأهداف المشتركة للجماعة المعقدة التي تنتظم عدداً من هذه الجماعات البسيطة والمركبة ، تتحدد بطريقة عملية وضعية ، ويتحكم في تحديدها الأعضاء الأكثر تأثيراً ، وهم أعضاء الإدارة العليا في المؤسسة . وصحيح أن

بعض المؤسسات تسمح بقدر من الحرية في مناقشة هذه الأهداف المشتركة ، لكن قدرة الأعضاء ممثلين في الجماعات البسيطة والمركبة داخل كل مؤسسة منها محدودة للغاية بدرجة لا تصلح اعتبارها استثناء من القاعدة .

رابعاً : اذا كانت الدراسات العلمية قد أثبتت أن الاتصال هام لدينامية الجماعات الانسانية بصفة عامة ، وأن الاتصال ينبغي أن يتوفر بالكم والنوع المناسبين ، نظراً لأن التضامن أو التآلف بين أعضاء كل جماعة أو بين جماعتين أو أكثر يعتمد اعتماداً كبيراً على ما يتحقق منه كما ونوعاً ،[١٣] فان الاتصال في الجماعات المعقدة تحكمه أيضاً أجراءات تنظيمية وضعها الأعضاء الأكثر تأثيراً . فالإدارة العليا داخل كل مؤسسة معاصرة هي التي تحدد شبكات الاتصال ونوعيتها وكيفية استخدامها أمام الجماعات البسيطة والمركبة الداخلة في تكوينها . وبالتالي فهو اتصال نمطي محكوم ، وإن كان هذا الوصف تتضاءل شدته كلما اتجهنا الى الجماعات المركبة فالجماعات البسيطة .

وهذه الحقائق جميعها تؤكد على أن العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة داخل الجماعة المعقدة وبين جماعاتها المركبة والبسيطة ، علاقات محكومة ببيئة منظمة وموجهة بدرجة كبيرة من قبل الأعضاء الأكثر تأثيراً ممثلين في أعضاء الإدارة العليا . وهذا الاستنتاج يعني أن المكونات البنائية للظواهر تجتمع وتتفاعل معاً بطريقة نسقية ونمطية ووظيفية وتؤدي بالتالي الى ظواهر تترابط معاً بطريقة نسقية ونمطية ووظيفية أيضاً . وكل تغيير يحدث في

(13) Booner, H. Group Dynamics; Principles and Applications. New York: Ronald Press Co., 1959. pp. 91-95.

أحد هذه المكونات البنائية يؤثر في المكونات البنائية الأخرى .

وهذا الاستنتاج يصل بنا الى ما يتحقق للظواهر في علم العلاقات العامة من شمول وتكامل . فهذه الظواهر في مضمونها ليست الا علاقات نفسية واجتماعية متداخلة ومتفاعلة ، وهي علاقات نسقية ونمطية ووظيفية لأنها تحدث بين جماعات تحكمها وتنتظمها بيئة وضعية منظمة . وبالتالي فان الظواهر المعبرة عن هذه العلاقات تكون ظواهر نسقية ، وليست ظواهر عارضة أو متناثرة . وفهم أي ظاهرة منها ينبغي أن يكون داخل اطار من علاقة التأثير المتبادل بينها وبين الظواهر الأخرى داخل البيئة المنظمة التي تحكمها ،وهذا يحقق للظواهر في علم العلاقات العامة شمول النظرة .

ثم أن هذه العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة موجهة توجيهاً وظيفياً ، فهي تتكامل معاً لتحقيق الغاية المشتركة للجماعة المعقدة كلها ككيان متكامل . ومن المفروض أن تحقيق هذه الغاية المشتركة للجماعة المعقدة يؤدي الى تحقيق الغايات المشتركة لكل الجماعات الداخلة في تكوينها كأطراف متقابلة في هذه العلاقات النفسية والاجتماعية . وبالتالي فان الظواهر تتكامل معاً كتعبير عن التكامل بين العلاقات المشكلة لمضمونها ، وهو تكامل في العلاقات بين أعضاء في جماعة واحدة .

ونخلص هنا فيما يتعلق بالقاعدة الأولى من قواعد التكامل المنهجي في علم العلاقات العامة ، أنه إذا كانت وحدة الفكر قائمة على الجماعة البسيطة كخلية أولى في النظام البنائي للجماعة المعقدة ، فان شمول الفكر تقوم على العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة بين الجماعات البسيطة بكافة مستويات تنظيمها ،

سواء كان المستوى التنظيمي ممثلاً في جماعات مركبة أو في جماعة معقدة . وتكون الظواهر الناتجة عن وحدة الفكر وشموله ظواهر ينتظمها ترابط نسقي ونمطي ووظيفي . لأن مضمونها يتمثل في هذه العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة داخل بيئة منظمة . وهذا الترابط يحقق التكامل بين وحدة الفكر وشموله .

ويؤكد هذا التكامل بين وحدة الفكر وشموله في علم العلاقات العامة ، أن العلاقات النفسية والإجتماعية المتبادلة والمتداخلة بين الجماعات داخل التنظيم الاجتماعي الهادف للجماعة المعقدة ليست الا امتداداً لدينامية كل جماعة بسيطة منها ، لأنها تبدأ وتتطور من خلال المسعى المشترك لهذه الجماعات البسيطة والمركبة نحو الأهداف المشتركة لكل منها . ولما كانت نتائج دينامية كل جماعة هي التي تحدد لهذه الجماعة اتجاهاتها وقدراتها ، فإن حركة الجماعة البسيطة أو المركبة في مواجهة الجماعات الأخرى تحددها ديناميتها تبعاً لذلك .

وهذا التكامل بين وحدة الفكر وشموله له مغزاه ، ذلك لأن العلاقات النفسية والاجتماعية المتبادلة والمتداخلة بين الجماعات الداخلة في النظام البنائي للجماعة المعقدة والتي تمثل امتداداً لدينامية كل جماعة منها ، تعتبر ذات طبيعة وظيفية . فالجماعات تتنافس أو تتعاون أو تتصارع من أجل تحقيق أهدافها المشتركة . وهذه الأشكال من التفاعلات تقرب بينها أو تبعد بينها أو تحقق سيطرة بعضها وخضوع بعضها الآخر أو استغلال بعض ثالث ، وتؤسس بناء عليها حقوقاً وادعاءات في مواجهة بعضها ، كما تؤسس التزامات وعهود ، وكل هذا من أجل أن تحقق كل جماعة منها أهدافها المشتركة التي تسعى الى تحقيقها . فاذا تصورنا حدوث هذه العلاقات الوظيفية داخل بيئة

منظمة ، لأمكن القول أن التكامل بين وحدة الفكر وشموله تفرضه ظروف داخلية طبيعية ووضعية ، ليحقق وظائفه على مستوى الجماعة المعقدة كلها ولصالحها هي أولاً كتنظيم اجتماعي هادف ، ثم لصالح كل جماعة من الجماعات الداخلة في تكوينها ثانياً كعناصر منتمية الى هذا التنظيم الاجتماعي الهادف .

ولا شك أن هذا إلتكامل بين وحدة الفكر وشموله يؤكد الكيان المتميز لعلم العلاقات العامة ، ويثبت انتماءه الى حقل المعرفة العلمية ويمهد لدخوله الى الاطار المنهجي الموحد الذي يجمع بينها ويميزها عن أنواع المعرفة الانسانية الأخرى . فالمعرفة العلمية في شتى مجالات تخصصها تخضع لاطار منهجي موحد ، وصلاحية الظواهر في المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة للتعامل معها داخل هذا الاطار المنهجي الموحد يوفر للنتائج المستخلصة من هذا التفاعل كل الصفات الأساسية الواجب توافرها في المعرفة العلمية .

ولقد ثبتت هذه الصلاحية بثبوت التكامل بين وحدة الفكر وشموله هنا ، وبذلك ، يصبح لعلم العلاقات العامة ثلاثة أطر متداخلة ومتكاملة ، وهي الاطار العلمي ممثلاً في مجاله المتخصص ، والاطار الفكري ممثلاً في التكامل بين وحدة الفكر وشموله ، والاطار المنهجي ممثلاً في وحدة الاطار المنهجي للمعرفة العلمية . والتداخل بينها واضح لأن الاطار الثالث يقوم على الثاني ، والاطار الثاني يقوم على الأول . وهي تتكامل معاً لاثبات الكيان المتميز لعلم العلاقات العامة وصلته الوثيقة بحقل المعرفة العلمية ، كأحد مجالاتها المتخصصة .

القاعدة الثانية :
وحدة الاطار المنهجي

تعني وحدة الاطار المنهجي ذلك النهج الموحد للتفكير ، والذي ينبغي أن يجمع بين الباحثين في شتى حقول المعرفة العلمية . ويوفر هذا الاطار المنهجي الموحد أداة تعتمد عليها المعرفة العلمية في تطورها ، وتعطي لحقائقها سمة تميزها عن المعرفة الانسانية على اتساع أنواعها وتعددها ، بحيث تصبح المعرفة العلمية نوعاً من أنواع المعرفة الانسانية ، ولكنها ذلك النوع الذي يعتمد على نهج موحد في التفكير ، يتحقق به وجوده وتفرده وتميزه .

وبالتالي ، فان المعرفة العلمية التي يصل اليها الباحثون باستخدام هذا الاطار المنهجي الموحد في شتى المجالات المتخصصة التي تتفرع اليها ، ينبغي أن تتصف بمواصفات معينة تحقق لها الدقة والموضوعية والثبات النسبي واليقين . فليس كل ما يعرفه الانسان يدخل في حقل المعرفة العلمية ، وانما لا بد أن يتوصل الى ما يعرفه باستخدام هذا الاطار المنهجي الموحد من ناحية ، وأن تكون الحقائق التي عرفها لها تلك المواصفات والصفات التي تجعل في الامكان الاعتماد عليها اعتماداً كاملاً .

ومن هنا ، فان وحدة الاطار المنهجي ، كقاعدة ثانية في التكامل المنهجي لكل علم من العلوم ، تقوم على خطوات منهجية موحدة ومتتابعة ومتكاملة ، بحيث تصل بالباحث بعد تنفيذها جميعها الى اضافة علمية في مجال تخصصه . كما تقوم وحدة الاطار المنهجي على ضرورة أن يتوفر للمعرفة العلمية مواصفات محددة . وهذه المواصفات

المحددة تسهم في توفير الصفات المتميزة للمعرفة العلمية. ويتكامل الجانبان معاً لاعطاء وحدة الاطار المنهجي كل مضمونها.

وسواء اعتمد الباحث على الإثبات العقلي أو المنطقي أو اعتمد على الإثبات التجريبي، فان هناك خطوات منهجية محددة تحكم حركته وتحدد اتجاهه وتصل به الى النتائج المستهدفة. وهذه الخطوات على وجه التحديد، هي تحديد مشكلة البحث وتوصيفها ووضع الفروض وتصميم البحث واختيار أداة القياس وجمع الحقائق وتحليلها وتفسير النتائج. وهذه الخطوات جميعها تتشكل بالكيفية الملائمة لكل مجال علمي متخصص. فليس معقولاً مثلاً أن تستخدم المشكلات أو الفروض أو المناهج في علم الاجتماع أو العلاقات العامة بنفس الكيفية التي تستخدم بها في أي علم من علوم الطبيعة. وهذه حقيقة لا تقلل من أهمية الاطار المنهجي الموحد للمعرفة العلمية، لأن الهدف الأساسي منه هو التمييز بينها وبين أنواع أخرى من أنواع المعرفة الانسانية. ثم أنه اطار فكري يجمع المعرفة العلمية في وعاء واحد. ولذلك، فان قابلية أي علم لتطبيق هذا الاطار المنهجي الموحد عليه، يعني انتماءه الى حقل المعرفة العلمية، كأحد التخصصات التي تتفرع اليها.

ولا شك أن الظواهر في علم العلاقات العامة قابلة تماماً لاستخدام هذا الاطار المنهجي الموحد في مواجهتها، فهي ظواهر تقوم على وحدة الفكر وشموله، بكل ما تعنيه هذه الحقيقة من أبعاد داخل أي علم من العلوم المتعارف عليها والتي سبقته الى الوجود. ولعل تناول الجانب الآخر للاطار المنهجي الموحد ممثلاً فيما ينبغي أن يتوفر للمعرفة العلمية في أي مجال متخصص من مواصفات

أساسية ، يمكن أن تدعم هذا الاستنتاج وتؤكده .

ولتحديد هذه المواصفات الأساسية ، نستشهد هنا بدراسة منهجية قام بها روجر دومنوسكي R.Dominowski وأكد فيها على وجود تشابه بين العلوم ، حيث يجمعها نظام منهجي واحد يقوم على استخدام الملاحظات طبقاً لقواعد عامة للوصول الى حقائق لها مواصفات معينة ومميزة . ويمكن ايجاز أهم هذه المواصفات فيما يلي[١٤] :

١ ـ تكمن المعرفة العلمية في الحقائق . وتعتمد الحقائق على الكيفية التي نراها بها . ولذلك لا يؤكد الباحثون نتائجهم تأكيداً مطلقاً . فهي نتائج صحيحة ، ولكن صحتها لا تصل الى درجة اليقين المطلق .

٢ ـ يفترض الباحثون أن هناك أنظمة تنتظم الحقائق ، لكن معرفتهم لهذه الأنظمة ليست كاملة . ولذلك ، فهناك دائماً درجة من عدم التأكد فيما يتوصلون اليه ، وهذه الدرجة ترتفع في بعض الحالات وتقل في حالات أخرى ، مما يفتح الباب دائماً أمام الاحتمالات .

٣ ـ أن ما عرفه الباحثون من الأنظمة التي تنتظم الحقائق تقوم على دراسة العلاقات بين المتغيرات . ويقصد باصطلاح المتغير Variable كل شيء تتغير قيمته من وقت لآخر ، ومن شخص لآخر ، ومن مكان لآخر . ودراسة هذه العلاقات بين المتغيرات ليست غاية في حد ذاتها ، ولكنها وسائل لتحقيق غاية محددة ، وهي فهم هذه العلاقات من أجل التنبؤ بالظواهر والتحكم في

(14) Dominowski, R. Research Methods. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 1980. pp. 4-37.

تغيراتها المستقبلة . وعلى الرغم من أن الباحثين يحاولون دائماً تعميق فهمهم ، الا أنه ليس هناك مستوى نهائياً للفهم .

٤ ـ أن فهم العلاقات بين المتغيرات يعني تفسيرها بطريقة منظمة . واذا كانت التفسيرات تختلف في مجالها ، فان النظريات العلمية تقوم أساساً على التفسيرات الواسعة المجردة . ويمكن وصف النظرية بأنها تعتمد على فروض أساسية عامة يمكن أن تستخلص منها استنتاجات تؤدي الى تنبؤات معينة بظواهر معينة . ولـذلك ، فليست هناك حدود قاطعة بين النـظرية والتفسيـرات التي تقوم عليها .

٥ ـ نظراً لأهمية التفسير المنظم للعلاقات بين المتغيرات ، يستخدم الباحثون عدداً من المعايير لتقويمه . فهذا التفسير المنظم ينبغي أن تتوفر له مصطلحات واضحة ، وأن يكون متصلاً بحقائق يمكن ملاحظتها ودراستها ، وأن يكون مستوعباً لكل جوانب الحقيقة ، وأن يكون متناسقاً وغير متناقض ، وقادراً على التنبؤ داخل اطار منطقي ، وأن يتصف بالعمومية الى الدرجة التي تسمح بدخول ظواهر أكثر من تلك التي تعرضت للدراسة من أجل الوصول الى نمط أكبر للفهم ، يسمح بالتطور المنظم للمعرفة العلمية ، وهو ما يعرف بتعميم النتائج . ويضاف الى ذلك ، ما ينبغي أن يراعى في التفسيـر من بساطـة سـواء في الفـروض التي يقـوم عليهـا أو المصطلحات التي يستخدمها أو العلاقات التي يتناولها .

٦ ـ يجب أن تقوم الملاحظات العلمية على اجراءات محددة ومفهومة ومقتصرة على الأشياء التي تفيد فهم الظواهر موضوع الدراسة . كما يجب أن تكون الملاحظات منظمة وموضوعية وعامة .

٧ - هناك علاقة واضحة بين الملاحظات العلمية والتفسيرات التي تستهدف فهم العلاقات بين المتغيرات . والملاحظات تأتي أولاً ثم تفسر بطريقة أو بأخرى . وكلما كانت الملاحظات العلمية مرتبطة بالنظريات القائمة وموضوعة على هديها ، كلما كانت أقرب الى الموضوعية . ويمكن فهم العلاقة بين الملاحظات العلمية والتفسيرات على ضوء ما هو معروف من أنه ليس من السهل أن تتوفر الموضوعية في الملاحظات العلمية بدرجة مطلقة ، نظراً لاختلاف الاتجاهات بين الناس ، كما أن الملاحظات العلمية تفيد في فهم العلاقات وتفسيرها ، وهذه الحقيقة تفرض على الباحثين حرصاً أكبر عند توصيفها .

٨ - تقاس أهمية النتائج العلمية بمدى ما يتحقق لها من وضوح داخلي Internal Validity ووضوح خارجي External Validity واسهام نظري Theoritical Contribution ويقصد بالوضوح الداخلي مدى سلامة الاجراءات التي استخدمت في جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها . ويقصد بالوضوح الخارجي ما تتصف به النتائج من عمومية ، أي بمدى ما يصل اليه تعميمها . أما الاسهام النظري ، فانه يعني مدى ما تسهم به النتائج العلمية من زيادة في المعرفة العلمية نتيجة لما تحقق لها من زيادة في فهم الظواهر المحيطة .

ويحقق التكامل بين هذه المواصفات الأساسية والخطوات المنهجية تكاملاً بين المضمون والشكل في الاطار المنهجي الموحد للمعرفة العلمية . وليتشكل بهذا التكامل حدوداً آمنة للمعرفة العلمية ، يتحرك داخلها الباحثون في شتى مجالاتها المتخصصة للوصول الى نتائج تطورها وتثريها .

غير أنه إذا كانت الكيفية التي تطبق بها الخطوات المنهجية الموحدة تتأثر بطبيعة المجال المتخصص لكل علم من العلوم ، فان هذه المواصفات المميزة للمعرفة العلمية لا تتغير أو تتأثر عند التطبيق ، فهي نفسها باقية بكل مضمونها وأبعادها وغاياتها في مواجهة المعرفة العلمية التي يتخصص فيها كل علم من العلوم .

وإذا كانت وحدة الفكر وشموله في علم العلاقات العامة جعلت الخطوات المنهجية الموخدة صالحة للتطبيق على الظواهر التي ينفرد بها مجاله المتخصص ، فإن ثبات المواصفات المميزة للمعرفة العلمية كجانب آخر للإطار المنهجي الموحد ، يعني ثباتها أيضاً في مواجهة المعرفة العلمية التي يصل إليها الباحثون في المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة . وهذا يؤكد التكامل بين وحدة الفكر وشموله كقاعدة أولى للتكامل المنهجي في علم العلاقات العامة ووحدة الاطار المنهجي كقاعدة ثانية .

وبذلك ، تتوفر ثلاثة أطر موحدة لعلم العلاقات العامة ، هي الاطار العلمي والاطار الفكري والاطار المنهجي ، وهي ثلاثة أطر متداخلة ومتكاملة تعطي لعلم العلاقات العامة تميزه وانفراده بين مجموعة العلوم الاجتماعية التي ينتمي إليها . وتأتي القاعدة الثالثة بما تقوم عليه من توافق الأساليب المنهجية لتعبر عن هذا التكامل المميز بين هذه الأطر الثلاثة ، فمضمونها ليس إلا انعكاساً للكيفية التي تتأثر بها الأساليب المنهجية في علم العلاقات العامة بالتكامل المميز بين أطره الثلاثة معاً .

القاعدة الثالثة :

توافق الأساليب المنهجية :

تعتبر هذه القاعدة جزئية من جزئيات الاطار المنهجي الموحد . فلقد تبين أن الخطوات المنهجية الموحدة التي يقوم عليها الاطار المنهجي الموحد ، في جانب منها ، تتأثر عند التطبيق بطبيعة المجال المتخصص لكل علم من العلوم . لكن الأساليب المنهجية التي تستخدم في خطوة القياس ، وهي إحدى الخطوات المنهجية الموحدة ، تعتبر أكثر هذه الخطوات تعرضاً للتأثير . ومن ثم ، فإن التركيز في القاعدة الثالثة على ضرورة توافقها مع الاطارات العلمية والفكرية والمنهجية ، له ما يبرره هنا ، على أساس ما تمثله هذه الأساليب المنهجية من أهمية خاصة خلال تحصيل المعرفة العلمية في كل مجال علمي متخصص ، هذا من الناحية العلمية الأكاديمية .

ثم إنه إذا كان للعلم جانب تطبيقي ، فإن توافق هذه الأساليب المنهجية كأحد القواعد التي يقوم عليها التكامل المنهجي لكل علم من العلوم ، يعتبر هاماً للغاية . فهذا التوافق بين الأساليب المنهجية وأطرها العلمية والفكرية والمنهجية يحقق الترابط بين الجانبين العلمي والتطبيقي ، على أساس أن النتائج العلمية التي تتحقق باستخدام أساليب منهجية خاصة بعلم معين لها انعكاساتها الايجابية على الجانب التطبيقي . واستخدام نفس الأساليب المنهجية في مواجهة متطلبات التطبيق له انعكاساته الايجابية على الجانب العلمي . ويتكامل الجانبان معاً على أساس من وحدة الأساليب المنهجية وتوافقها في النظرية والتطبيق مع الأطر العلمية والفكرية والمنهجية التي تحكم الجانبين معاً . وهذا من ناحية ثانية .

وبناء على الأهمية المزدوجة لهذه القاعدة الثالثة القائمة على توافق الأساليب المنهجية ، يصبح التكامل المنهجي بقواعده الثلاثة إطاراً لمواجهة شاملة مع مشكلة التقويم في العلاقات العامة . فهذه القاعدة الثالثة أكملت أسس التكامل المنهجي لعلم العلاقات العامة ، فهي أحد عناصره . وهي نفسها توفر للتقويم أساليب منهجية تتلاءم مع التكامل بين الجانبين العلمي والتطبيقي لهذا العلم .

وإذا انتقلنا إلى تحليل ما تعنيه هذه القاعدة الثالثة ، وجدنا من الضروري الأستشهاد بالكيفية التي تحققت بها هذه القاعدة في العلوم الاجتماعية ، لأنها تشترك جميعها ، ومنها علم العلاقات العامة ، في مجموعة واحدة تنطلق من زاوية واحدة . وقياساً على نتائجها في العلوم الاجتماعية ، نستطيع أن نحدد معالمها في علم العلاقات العامة .

وبادىء ذي بدء ، يعترف الباحثون في العلوم الاجتماعية بالاطار المنهجي الموحد كاطار منهجي لدراساتهم العلمية من أجل تحصيل المعرفة العلمية داخل كل المجالات المتخصصة لعلومهم . فهناك مثلاً دراسة لدافيد وشافا ناشمياس D. and C. Nachmias يؤكدان فيها على أن المعرفة العلمية في العلوم الاجتماعية يتم تحقيقها باستخدام الإثبات العقلي والتجريبي على مستويين متصلين ومتداخلين ، هما مستوى التصور والنظرية ومستوى الملاحظة والتجربة . والدراسات العلمية في العلوم الاجتماعية نتاج للتداخل بين هذين المستويين معاً[١٥] . ومن الواضح هنا من استخدام كلمة « التداخل » أن المستويين معاً يقومان على الخطوات الموحدة للاطار المنهجي الموحد .

---

(15) Nachmias, D. and C., Research Methods In the Social Sciences. New York: St. Martin Press, 2ed edition, 1981. p. 29.

وهناك ، كمثال آخر ، دراسة قام بها جاري ودوان براون G. and D. Brown وفيها يؤكدان على أن المنهج في العلوم الاجتماعية هو المنهج العلمي الذي يعتبر أساساً لعملية تجريبية قائمة على الملاحظة العلمية(١٦) . وقد تكون هذه العبارة غامضة ، ولكن استخدام كلمة « عملية » يؤكد على أن هذا المنهج يقوم على عدة خطوات ، ووصف العملية بأنها تجريبية يؤكد على مدى الآمال التي يعقدها الباحثون في العلوم الاجتماعية على الأساليب المنهجية التجريبية كأساليب للقياس . ويأتي استخدام كلمتي الملاحظة العلمية ، ليشير إلى خطوات أخرى . وبتجميع هذه التفسيرات ، تصبح العبارة أكثر تعبيراً عن مضمونها ، حيث تؤكد أن المنهج العملي المقصود هنا ، هو ذلك الإطار المنهجي الموحد . ولعل الخطوات الست التي حددها هذان الباحثان كخطوات لهذا المنهج العلمي المستخدم في العلوم الاجتماعية تؤكد هذا الاستنتاج وتدعمه ، لأنها تترياً هي نفس الخطوات الموحدة للاطار المنهجي الموحد .

لكن الجدير بالملاحظة هنا ، هو أن هذه الخطوات المنهجية الموحدة عندما طبقت في العلوم الاجتماعية كانت لطبيعة مجالاتها المتخصصة تأثير واضح على الكيفية التي طبقت بها . ويمكن تحديد هذا التأثير في ثلاث نقاط أساسية ، تتصل أولاها بالغاية المستهدفة من هذا التطبيق . وتتصل ثانيتها بإجراءات تصميم البحث . وتتصل ثالثتها بالمنهج التجريبي كأسلوب منهجي للقياس . ولا شك أن النقطتين الأخيرتين ، وخاصة النقطة الثالثة ، هما الأكثر تأثراً بالمجال

---

(16) Brown, G. and D. A Survery of The Social Sciences. New York: Mc Graw - Hill, 1975. p.6.

المتخصص لكل علم .

أما عن النقطة الأولى التي تتصل بالغاية المستهدفة من تطبيق الاطار المنهجي الموحد ، فكما هو معروف من تحليلنا لهذا الاطار أن هذه الغاية تتمثل في فهم الظواهر الداخلة في كل مجال علمي متخصص وتفسيرها والتنبؤ بها والسيطرة عليها . لكن التنبؤ بالظواهر والسيطرة عليها لا يتحققان في العلوم الاجتماعية بنفس درجة تحققهما في العلوم الطبيعية والبيولوجية . ويشبه التنبؤ بالظواهر في العلوم الاجتماعية ما يحدث في حالة التنبؤ بالظواهر الجوية أو المناخية . ففي الحالتين يقوم التنبؤ على الاحتمالات . أما التحكم في الظواهر فانه يكاد يكون مستحيلاً لأنه يعني التحكم في البشر وتنظيماتهم الاجتماعية .

وأما عن النقطة الثانية التي تتصل بإجراءات تصميم البحث ، فكما هو معروف أيضاً أن الاطار المنهجي الموحد وضع لدراسة العلاقات بين المتغيرات ، وهذه المتغيرات لا تتصف بالثبات ومن الصعب تصنيفها وتحديد قيمها . كما أن تطبيق خطوات الاطار المنهجي الموحد في العلوم الاجتماعية يعتمد على العينة ، والعينة قد لا تمثل المجموع الذي أخذت منه . ثم أن المفاهيم المستخدمة من الصعب تحديدها . ويضاف إلى ذلك ، أن الظواهر في العلوم الاجتماعية تتغير من مكان إلى مكان ومن زمان إلى زمان ، وهذا لا يحدث للعناصر المادية في علم الكمياء مثلاً ، فالحديد أو النحاس في مصر هو نفسه الحديد أو النحاس في أي بلد آخر . وهذه الصعوبات جميعها تجعل من الصعب تطبيق الخطوات الثلاث الأولى من خطوات الاطار المنهجي الموحد ، وخاصة ما يتعلق منها بخطوة تصميم

البحث ، مما يفرض على الباحث إدخال تغييرات لكي يلائم بين الغاية من كل خطوة ومضمونها .

وأما عن النقطة الثالثة التي تتصل بالمنهج التجريبي كأسلوب منهجي للقياس ، فإنه من المعروف أن هذا المنهج التجريبي معترف به تماماً في العلوم الإنسانية ، لكنه لا زال يمثل أملاً مرجواً في العلوم الاجتماعية رغم المحاولات المتكررة من جانب الباحثين لاستخدامه في دراساتهم . ولقد تبين أنه حتى لو استخدم هذا المنهج التجريبي ، في العلوم الاجتماعية ، فانه يواجه صعوبات ليس من السهل التغلب عليها .

ومن هذه الصعوبات على سبيل المثال ، استحالة السيطرة التامة على ظروف التجربة ، واستجابة مفردات التجربة لمتغيرات في البيئة ليست داخلة في مجال التجربة ، وشعور الفرد الخاضع للتجربة بأنه موضوع لدراسة تجريبية مما يؤثر على الكيفية التي يستجيب بها للباحث ، ويكون من الصعب الفصل بين استجاباته لمتغيرات التجربة واستجاباته الناتجة عن إحساسه بأنه موضوع لتجربة علمية . ولا شك أن مثل هذه الصعوبات لها انعكاساتها السلبية على نوعية النتائج التي يمكن الخروج بها من تطبيق المنهج التجريبي في الدراسات الاجتماعية .

ولقد حاولت احدى الدراسات الاجتماعية الدفاع عن استخدام المنهج التجريبي . وركزت على نقاط لها أهميتها . ففي رأي الباحث هنا ، أن هناك تجارب تخلقها الطبيعة وهي لا تقل أهمية عن التجارب الصناعية في المعامل كالثورات والأزمات والاضطرابات ، وأن القول بالظروف المتماثلة أمر نسبي يتوقف على نوع التجربة التي نريد

إجراءها . ثم انه إذا كانت الظواهر الاجتماعية فريدة ، إلا أن الظروف التي تخلقها قد تتشابه بالدرجة التي يمكن أن تسهم في الوصول إلى قوانين تحكم هذه الظواهر الاجتماعية[١٧] .

وهذا الدفاع عن استخدام المنهج التجريبي له دوافعه ، على أساس أن استخدام المنهج التجريبي في العلوم الاجتماعية يسهم في الوصول إلى نتائج أكثر ثباتاً ويقيناً ، إلا أنه لم يخفف من الصعوبات التي تواجه تطبيق هذا المنهج في المجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية . وهذه النقطة مع النقطتين الأخريتين تصور الكيفية التي يتأثر بها الاطار المنهجي الموحد عند التطبيق على المجالات المتخصصة للمعرفة العلمية .

ورغم أن علم العلاقات العامة ينتمي إلى مجموعة العلوم الاجتماعية ، ويكون من المتوقع تبعاً لذلك أن يواجه نفس الصعوبات التي تواجهها هذه العلوم في مواجهة تطبيق الاطار المنهجي الموحد على مجالاتها المتخصصة ، إلا أن هذا الاستنتاج ليس صحيحاً بدرجة كبيرة ، نظراً لما يتميز به المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة من صفات ليست متوفرة في أي مجال متخصص آخر لأي علم آخر من مجموعة العلوم الاجتماعية . ونستطيع أن نحدد هذه الصفات المميزة والمساعدة على تطبيق الاطار المنهجي الموحد في علم العلاقات العامة في نقاط محددة ، على أن يكون واضحاً تماماً الارتباط الوثيق بين الاطار المنهجي الموحد والاطارين العلمي والفكري من ناحية ،

---

(١٧) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي . القاهرة : مكتبة وهبه ، الطبعة السادسة ، سنة ١٩٧٧ . من صفحة ٩٢ الى صفحة ٩٩ .

ونوعية النتائج التي انتهى إليها تطبيق هذا الاطار المنهجي الموحد في العلوم الاجتماعية الأخرى من ناحية ثانية . وهذه النقاط المحددة لهذه الصفات المميزة ، هي :

١ ـ إذا كانت العلوم الاجتماعية تأخذ ظواهرها من مجال مفتوح يتسع باتساع المجتمع كله مما يجعل من الصعب السيطرة على ظروف تطبيق الاطار المنهجي الموحد . فان علم العلاقات العامة يأخذ ظواهره من مجال منظم ومحدود ، فهو يدرس العلاقات النفسية والاجتماعية المتبادل والمتداخلة بين الجماعات البسيطة من ناحية وبين الجماعات المركبة من ناحية أخرى داخل البيئة المنظمة التي تجمعها وتنتظمها معاً لتكون منها جميعها ما يعرف بالجماعة المعقدة . وهنا يسهل توفير ظروف أكثر ملاءمة لتطبيق خطوات هذا الاطار المنهجي الموحد .

٢ ـ وإذا كانت العلوم الاجتماعية تجد صعوبة في السيطرة على المتغيرات وتحديدها وتصنيفها ، فان علم العلاقات العامة لا يجد مثل هذه الصعوبة ، لأن الترابط بين ظواهره نسقي ونمطي ووظيفي . وهذه الصفات الثلاث للترابط بين ظواهره تيسر التعامل مع المتغيرات بكيفية أكثر ملاءمة لمتطلبات تطبيق خطوات الاطار المنهجي الموحد .

٣ ـ وإذا كانت الظواهر في العلوم الاجتماعية تفتقد التماثل والاستمرار ، فان حدوث التفاعل بين الظواهر في علم العلاقات العامة يتم داخل بيئة تحكمها إجراءات تنظيمية نمطية دائمة ، وهذا يسمح بقدر كبير من التماثل والاستمرار ، مما يوفر للباحث قدرة

أكبر على التعامل مع هذه الظواهر والاطمئنان إلى تطبيق خطوات الاطار المنهجي الموحد .

٤ ـ وإذا كانت العلوم الاجتماعية تجد صعوبة في وضع مفاهيم محددة للمتغيرات وظواهرها ، فإن توفر قدر كبير من صفتي التماثل والاستمرار في الظواهر التي يدرسها علم العلاقات العامة يجعل من السهل التغلب على هذه الصعوبة . وهذا يزيد من قدرة الباحث على أحكام دراساته ونتائجه .

٥ ـ وإذا كانت العلوم الاجتماعية تعتمد على العينات مع اعترافها بأن تمثيل العينة للكل المأخوذة منه ليس تمثيلاً كاملاً برغم كل الاجراءات التي تحتاط بها ، فإن علم العلاقات العامة يعتمد أيضاً على العينات ، ولكن العينات التي يعتمد عليها أكثر تمثيلاً للكل المأخوذة منه ، بل أنها تكاد تكون ممثلة تماماً للكل الذي تنتمي إليه لكل الاعتبارات والصفات التي حددتها النقاط السابقة . والدليل على ذلك ، أن هناك فروعاً من علم النفس مثل علم النفس الصناعي وعلم النفس الاداري ، قامت على جوانب من الجماعة المعقدة التي تعتبر مجالاً متخصصاً لعلم العلاقات العامة . ومن المعروف أن هذه الفروع تعتمد كالأصل الذي تنتسب إليه على الدراسات التجريبية ، وهي لا تجد صعوبة في التطبيق .

٦ ـ وإذا كان استخدام المنهج التجريبي أملاً مرجواً في العلوم الاجتماعية ، فإن استخدامه في علم العلاقات العامة يصبح أمراً ممكناً وواقعياً . والنقاط السابقة كلها تؤكد هذه الحقيقة وتدعمها .

٧ ـ من الواضح هنا أنه إذا كانت غاية كل علم أن يصل إلى القوانين

والنظريات التي تحكم المعرفة العلمية في مجاله المتخصص ، وكانت العلوم الاجتماعية تؤكد أن تحقيقها لهذه الغاية لا يزال يفتقد إلى الدقة والثبات ، فإن علم العلاقات العامة يستطيع أن يحقق الدقة والثبات لنتائجه بدرجة يمكن الاعتماد عليها ، بل أنه يستطيع أن يصل إلى قوانينه ونظرياته بسرعة أكبر وبقدرة على التنبؤ والتحكم أكثر ايجابية .

وعلى ذلك ، يتضح أن هذه النقاط المحددة للصفات المميزة للمجال المتخصص لعلم العلاقات العامة بكل أطره العلمية والفكرية والمنهجية ، تؤكد حقيقة هامة ، وهي أن الاطار المنهجي الموحد يمكن تطبيقه في علم العلاقات العامة بدرجة أكبر من الوضوح والثبات واليقين مما هو عليه تطبيقه في العلوم الاجتماعية الأخرى ، وأن هذه الحقيقة صحيحة في مواجهة الاطار المنهجي الموحد ككل وفي مواجهة كل خطوة من خطواته المنهجية على حدة .

غير أن هذه الحقيقة لا تؤدي بنا إلى القول بأن النتائج التي يمكن الوصول إليها بعد تطبيق الاطار المنهجي الموحد بكل خطواته في المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، سوف تكون على نفس الدرجة من الدقة والوضوح والثبات واليقين التي عليها نتائج العلوم الطبيعية ، لأننا سواء كنا نطبق هذا الاطار المنهجي الموحد في المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة أو في المجال المتخصص لأي علم من العلوم الاجتماعية الأخرى ، فان هذه العلوم الاجتماعية جميعها تتعامل مع كائن حي بينما العلوم الطبيعية تتعامل مع المادة الجامدة . ولسوف يظل هذا الخلاف دائماً بين مجموعة العلوم الاجتماعية ومجموعة العلوم الطبيعية .

وأقصى ما يمكن القول به هنا ، بناء على كل الاعتبارات السابقة ، هو أن تطبيق الاطار المنهجي الموحد في المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة سوف يؤدي إلى نتائج أفضل عما هو عليه الحال في المجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية . وهذا الاستنتاج يدعم الكيان المتميز لعلم العلاقات العامة ويؤكده ويسهم في تطويره .

ثم ان هذا الاستنتاج يدعم القاعدة الثالثة للتكامل المنهجي في علم العلاقات العامة ، والتي تقوم على توافق الأساليب المنهجية مع الأطر الثلاثة المتداخلة والمتكاملة لهذا العلم . طالما أن مضمون هذه القاعدة الثالثة ينتمي إلى مضمون القاعدة الثانية الخاصة بوحدة الاطار المنهجي للعلم . وهذه الحقيقة تجعل التكامل المنهجي في علم العلاقات العامة أكثر وضوحاً ووثوقاً وأسرع وصولاً بعلم العلاقات العامة إلى الغاية التي يستهدفها كأحد العلوم التي تخدم المجالات المتخصصة للمعرفة العلمية .

غير أن توافق الأساليب المنهجية ، كقاعدة ثالثة للتكامل المنهجي في علم العلاقات العامة ، لا يعني أننا نقصد بها ابتكار أساليب منهجية جديدة ، فالتراث المنهجي للمعرفة غنى بالأساليب المنهجية الصالحة للتطبيق والتي يمكن بها تحقيق الغاية المنشودة التي يستهدفها كل علم من العلوم . ويكون المقصود بتوافق الأساليب المنهجية هنا ، هو أن يكون استخدام الأساليب المنهجية القائمة متوافقاً مع طبيعة الظواهر التي يقوم عليها المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة من ناحية ، وأن يكون متوافقا مع طبيعة التكامل بين الأطر العلمية والفكرية والمنهجية له من ناحية ثانية . ثم أن يكون الاختيار بين هذه الأساليب المنهجية القائمة متوافقاً أيضاً مع ما يعنيه هذا

التكامل من صفات مميزة لعلم العلاقات العامة بين مجموعة العلوم الاجتماعية التي ينتمي إليها ، من ناحية ثالثة .

ولا يعني تأكيدنا على صلاحية المنهج التجريبي للتطبيق على الظواهر المنتمية إلى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، أنه المنهج الوحيد الذي يصلح للقياس ، وإنما كان التأكيد عليه بهدف بيان ما تتميز به الظواهر في علم العلاقات العامة عن الظواهر في العلوم الاجتماعية الأخرى، على أساس أن المنهج التجريبي هو أدق الأساليب العلمية المتعارف عليها في التراث المنهجي للمعرفة العلمية . وعلى ذلك ، يمكن القول أن كل المناهج المتعارف عليها صالحة للتطبيق على الظواهر في علم العلاقات العامة ، وإن كان لكل منهج منها استخداماته بحسب طبيعة الظواهر الخاضعة للدراسة وطبيعة المتغيرات التي تحكمها وطبيعة الغاية المستهدفة من دراسة معينة .

وإذا عرفنا أن مضمون التقويم ، كأسلوب تطبيقي في العلاقات العامة ، يقوم على الأساليب المنهجية وبها ، فانه تتضح أهمية هذه القاعدة الثالثة في الربط بين الجانبين العلمي والتطبيقي للعلاقات العامة من ناحية ، كما تتضح أهميتها في تصوير الكيفية التي يصبح بها التكامل المنهجي في علم العلاقات العامة إطاراً يتطور داخله التقويم كأسلوب تطبيقي ليأخذ مفاهيم جديدة وأبعاد جديدة يتحرر بها من سلبياته ، ولتصبح هذه العلاقة العضوية بين التكامل المنهجي والتقويم مضموناً للمواجهة الشاملة مع مشكلته القائمة .

طبيعة التقويم داخل التكامل النهجي

من الواضح أن جوهر المشكلة التي يعاني منها التقويم في العلاقات العامة يقوم على علاقة التأثير المتبادل بينه وبينها ، كما يتأثر الجزء بالكل الذي ينتمي إليه ويؤثر فيه . ومن هنا، يمكن القول أنه إذا كانت السلبيات التي يعاني منها الوضع الحالي للعلاقات العامة إطاراً تتفاعل داخله سلبيات التقويم بكل أصولها وأبعادها لتجعل من التقويم مشكلة ممتدة إلى عمق المجال الذي ينتمي إليه ، فإن الايجابيات التي يحققها الوضع الذي تطورت إليه العلاقات العامة كعلم تطبيقي يقوم على التكامل المنهجي توفر مواجهة شاملة مع مشكلات التطبيق كلها ، ومن بينها مشكلة التقويم .

ولعل أهم إيجابيات التكامل المنهجي أنه قام على أرض صلبة واضحة المعالم والحدود بعد أن ثبت إمكانية انفراد علم العلاقات العامة بمجاله المتخصص والمتميز بين مجموعة العلوم الاجتماعية . فلم تعد العلاقات العامة أساليب تطبيقية تقتات من نتائج العلوم الاجتماعية وتعيش عليها ، ولكنها أصبحت ذات جذور ممتدة إلى أرض تملكها وتنبت عليها ككيان قادر وفعال . ولقد أعطي هذا التحول للعلاقات العامة مفهومها الصحيح كعلم تطبيقي ، أي كعلم يستطيع أن يملك المعرفة العلمية المتخصصة والمميزة له ليشكل منها إطاراً يدور داخله التطبيق ، فيطوره ويثريه .

ومن أهم إيجابيات التكامل المنهجي أيضاً ، أنه قام على قواعد ثلاثة ، تعطي كل منها لعلم العلاقات العامة مزيداً من القسمات البارزة ثم تتكامل لتعطي له جوهر كيانه المتميز كمجال من المجالات المتخصصة للمعرفة العلمية . بل انه ثبت من هذه القواعد الثلاثة

للتكامل المنهجي أن علم العلاقات العامة يتمتع بصفات مميزة توفر له قـدرات أكبر على التـطور ، وليست متوفـرة بنفس الدرجـة للعلوم الاجتماعية الأخرى .

ويضاف إلى ذلك أن التكامل المنهجي بقواعده الثلاثة عندما انطلق من المجال المتخصص لعلم العلاقات العـامة وارتبط بـه ، إنما كان يوفر لهذا العلم أطرا ثلاثة هي الأطـر العلمية والفكـرية والمنهجية ، وهي تتداخل وتتكامل لتصنع للحقائق التي تقوم عليها ظواهر دينامية ذات كفاءة عالية ، بحيث يمكن الانتقال من الجزئيات إلى الكليات ومن الكليات إلى الجزئيات بمرونة وايجابية ، وهذا يسهل لعلم العلاقات العامة بناء نظرياته وقوانينه ، كما يسهل الاستفادة من هذه النظريات والقوانين في التنبؤ والتحكم في الظواهر سواء من الناحية الأكاديمية أو من الناحية التطبيقية .

وهذه الايجابيات التي وفرها التكامل المنهجي تعني أنه أقام إطاراً للمواجهة الشاملة مع مشكلة التقويم في العلاقات العامة ، حيث بدأ بالعلاقات العامة كمجال ينتمي إليه التقويم ، فأعادها إلى ما ينبغي أن تكون عليه كعلم تطبيقي ولم تعد مهنة لها مفهوم تطبيقي ضيق . وكان لابد أن يكون لهذا التحول إلى المفهوم الصحيح للعلاقات العامة آثاره على التقويم كأسلوب تطبيقي ، انطلاقاً من الاستنتاج الذي بدأنا به تحليلنا لطبيعة التقويم داخل التكامل المنهجي .

وكبديهية تنـطلق منها استنتـاجاتنـا حول انعكـاسات التكـامل المنهجي على طبيعة التقويم والتي تشكل مضمون المواجهة الشاملة مع مشكلته ، يمكن القول أن هناك تكاملاً بين الجانب العلمي للعلاقات العامة وجانبها التطبيقي على أساس أن الجانبين معاً يشكلان مضموناً

لمفهومها الصحيح كعلم تطبيقي .

فعلم العلاقات العامة يدرس الجماعات المعقدة داخل بيئاتها المنظمة ، بمعنى أنه يدرس العلاقات النفسية والاجتماعية المتبادلة والمتداخلة بين الجماعات المكونة لكل جماعة معقدة منها داخل البيئة المنظمة التي تجمعها وتنتظمها معاً ، كعناصر بنائية داخلة في كيان جماعة واحدة وله سماته المميزة عن السمات المميزة لكل جماعة منها . أما التطبيق فإنه يقوم على الأساليب التي تتعامل مع هذه العلاقات لكي تجعل منها علاقات ايجابية تنعكس على الكيان الأكبر وهو الجماعة المعقدة ككل لتصبح إطاراً سليماً لحياة جماعية مشتركة سليمة .

ومن المعروف أن كل جماعة تستطيع تكوين علاقاتها مع الجماعات الأخرى المقابلة لها بوسائلها الخاصة وباعتمادها على العناصر النفسية والاجتماعية المشكلة لديناميتها ، لكن هذه الوسائل والعناصر قد تحمل من السلبيات ما يجعل العلاقات الناتجة عنه تتسم أيضاً بالسلبيات ، وهذا ينعكس بدوره على الكيان الأكبر الذي ينتظم كل هذه الجماعات ممثلاً في الجماعة المعقدة . وتأتي الأساليب التطبيقية للعلاقات العامة وهي مدعمة بنتائج المعرفة العلمي التي وفرها الجانب العلمي لها ، لكي يؤثر على هذه الوسائل والعناصر المشكلة لهذه العلاقات بالكيفية التي تجعل نتائجها إيجابية لصالح هذه الجماعات نفسها ولصالح الجماعة المعقدة التي تنتمي إليها ككل . وهذا هو مضمون التكامل بين الجانبين العلمي والتطبيقي في مفهوم العلاقات العامة كعلم تطبيقي .

والعناصر المشكلة لدينامية الجماعات الإنسانية بكل مستوياتها

ليست من البساطة بحيث يكفي للتعامل معها بعض البرامج الداخلة في المفهوم المهني للعلاقات العامة كما يطبق حالياً في المؤسسات المعاصرة ، وإنما هي من التعدد والتعقيد بحيث ينبغي التعامل بمفهوم مهني أوسع وأشمل كذلك المفهوم الذي يدعو إلى أن تكون العلاقات العامة منهجاً عملياً منظماً لفلسفة اجتماعية تقوم على المسئولية الاجتماعية ، حيث يحولها هذا المفهوم إلى خطوات عملية تشمل تنظيم المؤسسة وأنشطتها الوظيفية كما تشمل أنشطة تقوم على احداث الاقتناع المشترك بين المؤسسة والجماعات التي تقوم عليها(١٨) .

وهذا المفهوم المهني المتطور للعلاقات العامة ، والذي ينطلق من زاوية اجتماعية ، يجعل أساليب التطبيق عناصر ذاتية من العناصر النفسية والاجتماعية المشكلة لدينامية كل جماعة من الجماعات الداخلة في تكوين المؤسسة كجماعة معقدة . وبالتالي لا تصبح عناصر التأثير التي تستخدمها العلاقات العامة في تطبيقاتها عناصر قادمة من خارج الجماعات التي تتعامل معها . إن التأثير هنا يكون من الداخل وليس من الخارج . وهذا التغير في الزاوية التي تنطلق منها الأساليب المهنية للعلاقات العامة يجعلها أكثر فعالية وإيجابية .

غير أن المفهوم المهني الضيق الذي تأخذ به العلاقات العامة الآن من زاوية وظيفية قد لا يسهم في تصور الكيفية التي يمكن بها أن تصبح أنشطة العلاقات العامة عناصر ذاتية داخلة في العناصر المشكلة

---

(١٨) انظر دراسة لنا حول هذا المفهوم المهني المتطور بعنوان :

- المنهج العملي للعلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة . القاهرة : مكتبة العربي سنة ١٩٨٢ .

لدينامية كل جماعة من الجماعات التي تقوم عليها الجماعة المعقدة ، على أساس أنه ينطلق بالاتصال من اتجاه واحد هابط من أعلا إلى أسفل .

ولو ربطنا هذا المفهوم المهني الضيق للعلاقات العامة بمضمون المجال المتخصص لجانبها العلمي كما حددناه هنا ، لعرفنا أن كل مؤسسة تمثل جماعة معقدة ، وأن كل جماعة معقدة ليست إلا علاقات نفسية واجتماعية متداخلة ومتفاعلة بين جماعات أقل تعقيداً ، وهي الجماعات البسيطة والمركبة التي يقوم عليها كيان كل جماعة معقدة ، وعرفنا أيضاً أن الإدارة العليا في كل مؤسسة تمثل الجماعة البسيطة الأكثر تأثيراً وفعالية في مواجهة الجماعات الأخرى داخل الكيان الأكبر للجماعة المعقدة ، فانه يكون من السهل أن نتصور أن العلاقات العامة بمفهومها المهني الضيق تحاول أن تفرض مصالح جماعة أقوى على جماعات أخرى أقل قوة ، بينما ينطلق المفهوم المهني الواسع والشامل للعلاقات العامة ليجعل التعامل بين الجماعات على أساس من السعي المشترك لتحقيق المصالح المشتركة للجماعات المكونة لكل جماعة معقدة ، ومع ذلك ، لا ينفي أو يتجاهل وجود جماعة أقوى تتمثل في الإدارة العليا .

وهذا يعني أن انسياب أنشطة العلاقات العامة إلى داخل دينامية كل جماعة كعناصر ذاتية متفاعلة مع العناصر المكونة لها يكون في حالة المفهوم المهني الواسع والشامل أسهل وأيسر بحيث يبدو الأمر طبيعياً ، بينما يكون في حالة المفهوم المهني الضيق أصعب وأشق وأقرب إلى افتعال أمور صناعية . لكن أنشطة العلاقات العامة في المفهومين ينبغي أن تنساب كعناصر ذاتية في دينامية كل جماعة طالما أننا نربط بين العلم

والتطبيق في العلاقات العامة . فالعلم هنا يحكم التطبيق حتى ولو كان التطبيق ذا مفهوم ضيق .

وبناء على ذلك ، يأتي التقويم ليمارس دوره كأسلوب مهني انطلاقاً من نفس هذه الزاوية التي فرضها التكامل بين الجانبين العلمي والتطبيقي للعلاقات العامة كعلم تطبيقي . ومن البديهي هنا أن تتغير طبيعته لتلائم الدور المطلوب منه . فلقد كانت طبيعته الحالية ملائمة للدور الذي يمارسه داخل إطار المفهوم الضيق للعلاقات العامة كما تطبق به حالياً . ويكون من المنطقي أن تتغير طبيعته بتغير الزاوية التي يمارس منها دوره داخل إطار مفهوم مهني يرتبط باطاره العلمي . إن التقويم هنا لا يعد لأنشطة تأتي كمؤثرات خارجية انطلاقاً من هذه الصفة . ولكنه يعد لأنشطة تمارس تأثيرها كعناصر أساسية في العناصر الذاتية المشكلة لدينامية كل جماعة من الجماعات التي يقوم عليها كيان الجماعة المعقدة .

أن الأعداد لأنشطة العلاقات العامة في مفهومه الحالي يعتمد على دراسة اتجاهات الجماعات ، وهو يقيس آثار هذه الأنشطة بما حدث لهذه الاتجاهات من تغير نتيجة لهذه الأنشطة بالذات . وتأتي مرحلة المتابعة في مفهومه الحالي امتداداً يصل ما بين هاتين المرحلتين . لكن التقويم في مفهومه المتطور داخل اطار من التكامل المنهجي وانعكاساته على الأساليب التطبيقية للعلاقات العامة سوف يختلف اختلافاً جذرياً .

فالاتجاهات الفردية داخل كل جماعة معينة ليست الا حصيلة لعناصر نفسية واجتماعية متداخلة ومتفاعلة ، وهذه العناصر تشكل الاتجاهات وتغيرها خلال دينامية الجماعة لكي تتحول الى اتجاه عام

يحكم الجماعة كلها في مواجهة موقف معين أو جماعة معينة . وبالتالي ، فان التقويم بمفهومه المتطور لا بد أن يمتد الى كل العناصر النفسية والاجتماعية لكي يحللها ويدرسها ويخرج بنتائج تفيد الأساليب المهنية الأخرى في التعامل مع دينامية كل جماعة كعناصر ذاتية ، والا فكيف تصبح الأنشطة التي تقوم عليها هذه الأساليب المهنية عناصر ذاتية ان لم تكن هناك حقائق كافية عن طبيعة هذه العناصر الذاتية داخل كل جماعة من الجماعات المكونة للجماعة المعقدة ؟ لكنه في مرحلة المتابعة والتقويم النهائي ليس مطلوباً منه الدخول الى كل هذه التفاصيل ، لأن ما يهم هنا هو التعرف على النتائج . وبالتالي فان الظواهر المعبرة عن طبيعة العلاقات بين الجماعات المكونة لجماعة معقدة معينة ، سوف تكون موضوعاً للتقويم في هاتين المرحلتين . انه يدرس ويحلل التغيرات التي حدثت على العلاقات بين الجماعات ، ويدرس ويحلل نتائجها المحتملة على الحياة الجماعية داخل الجماعة المعقدة .

ولعل شمول المنهج العملي للعلاقات العامة لكيان المؤسسة كله ، كمفهوم مهني أوسع وأشمل وأكثر تطوراً وتناسباً مع متطلبات التكامل مع الجانب العلمي ، لا يجعل من العلاقات العامة نشاطاً منفصلاً عن واقع المؤسسة ، ولكنه يجعل منها نشاطاً يشكل واقع المؤسسة بكيفية أكثر مناسبة لطبيعتها ولطبيعة الفلسفة الاجتماعية التي ينبغي أن تعتنقها والمتمثلة في المسئولية الاجتماعية . وهذا المفهوم المهني الواسع والشامل للعلاقات العامة يجعل من اتجاه التقويم الى دينامية الجماعات ونتائجها أمراً أكثر قبولاً وتصوراً .

ومع ذلك ، يعكس التقويم مضمون العلم والتطبيق معاً . سواء

كان في مواجهة المفهوم المهني الضيق أو المفهوم المهني الواسع والشامل فالعلم يصيغ التطبيق ، والتطبيق يصيغ التقويم كجزئية منه . وهذه العلاقة بين التقويم ومضمون العلم والتطبيق في العلاقات العامة ، تسهل تصورنا لطبيعته كأسلوب مهني لا يستهدف نتائج جزئية ، وانما يستهدف نتائج عامة . فاذا نجح في أن يوجه أنشطة العلاقات العامة لكي تتفاعل مع العناصر الذاتية لدينامية كل جماعة كأجزاء لا تتجزأ منها ، فان دوره هنا يكون قد اكتمل في مرحلة التمهيد لأنشطة العلاقات العامة .

واذا نجح في أن يوجه أنشطة العلاقات العامة ويحدد لها مسارها خلال عمليات التفاعل بينها وبين العناصر الداخلة في دينامية كل جماعة ، بحيث تبدو طبيعية ومتناسقة ومتفاعلة ، فقد أدى دوره كاملاً في مرحلة المتابعة ، لأنه أعطي دفعات قوية لأنشطة العلاقات العامة .

وأخيراً ، اذا نجح في أن يقيس نتائج هذه الأنشطة ، بحيث يستطيع أن يحدد ما حدث للعلاقات بين الجماعات الداخلة في تكوين جماعة معقدة معينة من ظواهر ايجابية أو سلبية ، فانه يكون ناجحاً في مرحلته النهائية . ويصبح التآلف والوفاق والتقارب والانسجام ظواهر ايجابية ، بينما يصبح التنافر والاختلاف والتباعد والتباغض ظواهر سلبية .

ولا شك أن الأساليب المنهجية التي تقوم عليها الخطوة الثالثة للتكامل المنهجي في علم العلاقات العامة ، سوف تكون صالحة بحسب الحالات التي يستخدم فيها كل منها . والفرق الوحيد بين استخدامها في علم العلاقات العامة واستخدامها في التقويم كأسلوب تطبيقي ، هو أنها في الجانب العلمي تتعامل مع ظواهر عامة لتصل الى

نتائج عامة تترجم الى نظريات وقوانين عامة . بينما هي في الجانب التطبيقي تتعامل مع ظواهر جزئية تنتمي الى حالات فردية ولكنها تستهدف الوصول الى نتائج عامة تتصل بكل جماعة معقدة على حدة .

بمعنى أننا في علم العلاقات العامة لا نتعامل مع مؤسسة معينة لها طبيعة معينة ، وانما نتعامل مع كل المجالات التي تطبق فيها العلاقات العامة وفي كل المجتمعات التي تنتمي اليها ، فالظواهر هنا لها صفة العمومية والنتائج لها صفة العمومية ، وبالتالي فهي تصل بنا الى نظريات وقوانين عامة تحكم المجال المتخصص للعلاقات العامة في كل المؤسسات وفي كل المجتمعات .

لكننا في التقويم ، كأسلوب مهني ، نطبق الأساليب المنهجية على ظواهر تجري داخل مؤسسة معينة ونصل منها الى نتائج عامة تتصل بالعلاقات داخل هذه المؤسسة ككل . وهذه طبيعة التطبيق . فالعلم يتعامل مع الحقائق العامة ، بينما التطبيق يتعامل مع حقيقة واحدة تكون مستهدفة ككل ، رغم أن الوصول اليها يكون عن طريق الجزئيات المشكلة لها . ومع ذلك ، فلا أحد ينكر علاقة التأثير المتبادل بين العلم والتطبيق في شتى مجالات المعرفة العلمية .

وبذلك يكون التكامل المنهجي في علم العلاقات العامة انطلاقاً من مجاله المتخصص والمتميز ، قد شكل اطاراً لمواجهة شاملة مع مشكلة التقويم بكل أصولها وأبعادها . فلقد كان لا بد أن نصلح الكل ، ليكون من السهل بعد ذلك اصلاح الجزء . فلا صلاح للجزء الا بصلاح الكل الذي ينتمي اليه ، حتى يكون الاصلاح شاملاً وايجابياً وفعالاً ، فلكي يكون الفرع صالحاً لا بد أن يكون الأصل صالحاً . وهذه مسلمة لا جدال فيها .

ولا شك أن ما قمنا به هنا من جهد علمي محاولين الوصول الى مواجهة لمشكلة جزئية داخل اطار ما يعانيه مجالها المتخصص من مشكلة أعم ، لا يسمح لنا بالادعاء بتحقيق نتائج نهائية . ذلك لأن العلم لا يقوم على الجهد الفردي مهما عظم ، وانما يقوم على الجهد الجماعي . وكل باحث معرض للخطأ والصواب مهما ارتفع شأنه ، ولا يثرى التراث العلمي في مجال من مجالات المعرفة العلمية الا اذا كان هناك التسامح(١٩) . فالتعرض للنقد ليس عيباً ولا يقلل من قيمة أي جهد علمي ، وانما العيب أن نغمض العين عن العيوب ونستسلم للواقع ، حتى ولو كان هذا الواقع لا يحقق طموح المعرفة العلمية .

ولتكن هذه الكلمة الأخيرة دعوة صريحة الى ممارسة النقد البناء لما قام عليه هذا الجهد العلمي هنا ولما انتهي اليه من نتائج ، فلا يزال المجال المتخصص للعلاقات العامة بكرا ، سواء في جانبه الأكاديمي أو في جانبه التطبيقي ، رغم مرور ما يزيد على قرن من الزمان على وجودها في المجتمعات المعاصرة . ولا شك أن هذا النقد البناء سوف يفتح الطريق أمام أجيال قادمة من الباحثين لكي تثري المعرفة في علم العلاقات العامة بنتائج علمية يكتمل بها كيانه المتخصص والمتميز ، ويكون لها انعكاسات ايجابية على التطبيق .

ولقد أثبتنا بهذا الجهد العلمي المتواضع أن مشكلات التطبيق لن تواجه مواجهة ايجابية الا داخل اطار علمي قادر وفعال . وأثبتنا أن العلاقات العامة مؤهلة تماماً لأن يكون لها مثل هذا الاطار العلمي القادر والفعال . أنها تستطيع أن تكون علماً اجتماعياً ايجابياً ومثمراً بين

(19) Nagel, E. Teleology Revisited and Other Essays In the Philosophy and History of Science. New York: Columbia U.P., 1979. pp. 13-14.

مجموعة العلوم الاجتماعية . واذا تكامل التطبيق مع اطارها العلمي أنتج لها بعداً مهنياً أعمق وأكثر فعالية ، سواء انطلق مفهومها المهني من زاوية ضيقة أو من زاوية واسعة .

كما أثبتنا بهذا الجهد العلمي المتواضع أن التقويم ، كأسلوب مهني ، سوف يتخلص من مشكلته اذا ارتبط بهذا البعد المهني العميق الناتج عن التكامل بين العلم والتطبيق ، ولسوف تتغير طبيعته وتتعدد أساليبه المنهجية وتتنوع لتحقق أهدافاً أوسع وأشمل . وهذه كلها نتائج ايجابية تحققت للتقويم داخل اطار التكامل المنهجي لعلم العلاقات العامة .

أن التقويم في العلاقات العامة ليس جزءاً بسيطاً من أنشطتها ولكنه جزء تقوم عليه أنشطتها في واقعها ومستقبلها ، أنه جزء بلغ من أهميته أنه قادر على أن يؤثر على كيان العلاقات العامة كله . ولم تكن النظرة الجزئية لتطويره ومواجهة مشكلته تتلاءم مع مكانته وأهميته ، وكان لا بد من هذه المواجهة الشاملة . ولقد كانت استجابة العلاقات العامة لاعادة بناء كيانها مرنة وايجابية . فأثبتت بهذه المرونة والايجابية أنها تستحق أن تحتل مكانتها الجديرة بها كعلم تطبيقي فعال بين مجموعة العلوم الاجتماعية .

وبذلك ، تكون المواجهة الايجابيةوالشاملة مع مشكلة التقويم في العلاقات العامة داخل اطار من التكامل المنهجي ، قد انتقلت بالعلاقات العامة كلها وبكل أساليبها المهنية الى مرحلة جديدة أكثر فعالية . ولتصبح في هذه المرحلة الجديدة علماً تطبيقياً تتكامل فيه النظرية مع التطبيق . وليتحقق لها بهذا التكامل كياناً مستقلاً وقادراً على أن يسهم في تطوير المعرفة العلمية واثرائها .

الخاتمة

خلاصة البحث وتوصياته

لقد كانت مشكلة التقويم أنه ارتبط بالعلاقات العامة ، كجزئية تدور داخل الكل الذي تنتمي اليه ، تتأثر به وتؤثر فيه . ولما كانت النظرة الى العلاقات العامة مهنية بحتة ، فهي خدمة تقدم الى الادارة العليا في كل مؤسسة معاصرة بحسب مفهومها لهذه الخدمة وأبعادها ، أصبح التقويم أسلوباً مهنياً يقيس آثار ما تقدمه هذه المهنة التي ينتمي اليها ليحدد مدى فعاليتها .

ولقد كانت النظرة المهنية الى العلاقات العامة تعبيراً عن كل أبعاد التطبيق ، ولكنها لم تكن تعبيراً عن طبيعة العلاقات العامة كمجال متخصص . وإذا كانت هذه الطبيعة تفرض وجود جانب تطبيقي للعلاقات العامة ، الا أنها لا تنفي وجود جانب علمي لها ، بدليل أن الممارسين للعلاقات العامة اضطروا الى الاستعانة بنتائج العلوم الاجتماعية لكي يدعموا التطبيق ويطوروه ، فأثبتوا بذلك أن العلاقات العامة ليست مهنة فحسب ، ولكنها مجال متخصص يتكامل فيه جانبان أساسيان ، هما الجانب العلمي والجانب التطبيقي .

لكن هذه العلاقة بين الجانبين العلمي والتطبيقي لم تكن من

الوضوح بدرجة تسمح بتطور الجانب العلمي للعلاقات العامة لكي يعبر عن مفهوم علم العلاقات العامة بكيانه المتخصص والمتميز بين مجموعة العلوم الاجتماعية التي ينتسب اليها بحكم طبيعة المجال المتخصص الذي تقوم عليه العلاقات العامة ذاتها . ولقد كان لغموض هذه العلاقة آثاره السلبية على بقاء العلاقات العامة بمفهومها المهني من ناحية وعلى بقاء اعتمادها الكامل على نتائج العلوم الاجتماعية من ناحية ثانية .

ولما كانت العلاقات العامة ، كمجال متخصص عاجزة عن أن تطور نفسها من الناحية العلمية ، فقد وقف التطبيق أمام مشكلاته جامداً عند درجة من التطور سمحت بها نتائج العلوم الاجتماعية التي استعان بها . وانعكس هذا الوضع الجامد على التقويم بمفهومه ومضمونه ، كأسلوب من أساليب التطبيق . فكان التأثير السلبي متبادلاً بين الكل والجزء ، وبين الجزء والكل . ونظراً للأهمية التي يحتلها التقويم بين الأنشطة التطبيقية للعلاقات العامة ، حيث تقوم عليه في بدايتها واستمرارها ، فان جمود التقويم كان يعني وضع مستقبل العلاقات العامة كلها أمام تساؤ ل كبير .

وانطلاقاً من هذا التصور لأصول مشكلة التقويم وأبعادها ، كانت قواعد التكامل المنهجي اطاراً يحقق المواجهة الشاملة مع هذه المشكلة المزمنة . لكن قواعد التكامل المنهجي لا تبنى أو تعمل الا داخل مجال متخصص لعلم له كيانه المتميز ، والتراث العلمي المتوفر للعلاقات العامة لا يرقى بها الى مرتبة العلوم المعترف بها . ومن هنا كانت حتمية اثبات أو نفي امكانية قيام هذا الكيان المتميز لعلم العلاقات العامة ، ليكون مبنياً على أسس علمية سليمة وصحيحة .

ورغم أن العلوم الاجتماعية ذات قدم راسخة ، ومعالمها تكاد أن تكون واضحة ومحددة ، وكياناتها مميزة لمجالاتها المتخصصة ، الا أن علم العلاقات العامة استطاع أن يجد له مكاناً بين هذه العلوم الاجتماعية . فلقد أوسع لنفسه أرضية يقف عليها انطلاقاً من طبيعة المجال المتخصص الذي ينفرد به الجانب التطبيقي واستطاع أن ينسق بين ما توفر له من تراث علمي ، رغم تعدد اتجاهاته ، ليصنع المعالم الواضحة لكيان علمي متميز ومنفرد .

ويقوم المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة على دراسة دينامية الجماعات المعقدة داخل بيئاتها المنظمة ، بكل ما تعنيه هذه الدينامية من عناصر نفسية واجتماعية متداخلة ومتفاعلة ، وبكل ما تعنيه أيضاً من علاقات نفسية واجتماعية تتشكل بها الحياة الاجتماعية المشتركة لكل الجماعات التي يقوم عليها الكيان المتميز لكل جماعة معقدة . ولقد أثبت هذا المجال المتخصص والمتميز أن العلاقات العامة علم ينبغي أن يكون له وجوده وفعاليته بين مجموعة العلوم الاجتماعية .

وكان من المنطقي ، بعد ذلك ، أن يقوم التكامل المنهجي في علم العلاقات العامة على أرض ثابتة وواضحة المعالم ليؤسس الكيان المتكامل والمتميز لعلم ناشىء . وتفاعلت قواعد التكامل المنهجي الثلاث مع المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، لتعطي له قسمات أكثر بروزاً ، ولتدعم ما أثبته المجال المتخصص له من قدرته على أن ينبت وينمو ويتطور ويثمر ، كأحد مجالات المعرفة العلمية ذات الأهمية .

فلقد أثبتت القاعدة الأولى أن علم العلاقات العامة يقوم على

وحدة الفكر وشموله ، وأن وحدة الفكر فيه تختلف تماماً عن وحدة الفكر في العلوم الاجتماعية التي ينتمي اليها في مجموعة واحدة . فهذه العلوم الاجتماعية تنظر الى الفرد على أنه اللبنة الأولى في بناء المجتمع بكل تنظيماته ، لكن علم العلاقات العامة يعتبر أن الفرد وحده قد يكون لبنه أولى لكنه لا يستطيع أن يقيم أي حياة اجتماعية ، الا اذا انضم اليه آخر أو آخرون ليتشكل منهما أو منهم جماعة أولية بسيطة ، وهذه الجماعة البسيطة تمثل أول شكل من أشكال الحياة الاجتماعية ، وعليها تقوم الأشكال الأكثر تركيباً وتعقيداً .

كما أثبتت قاعدته الأولى أنه علم يتوفر له شمول الفكر ، فالعلاقات النفسية والاجتماعية المتبادلة والمتداخلة بين الجماعات البسيطة من ناحية وبين الأشكال الجماعية الأكثر تركيباً والتي تقوم عليها أساساً الجماعة المعقدة تمثل طبيعة مميزة لواقع الظواهر في علم العلاقات العامة ، ثم ان هذا الواقع له عناصره البنائية التي تشكل باجتماعها وتفاعلها معاً كل ظواهره . ويضاف إلى ذلك أن هذه الظواهر ترتبط فيما بينها بعلاقة نسقية نمطية وظيفية . وبهذه القاعدة الأولى التي أثبتت وحدة الفكر وشموله في علم العلاقات العامة ، تضاف معالم أكثر وضوحاً إلى هذا العلم .

أما القاعدة الثانية ، فقد أثبتت أن علم العلاقات العامة بكل ما توفر له من مجال متخصص ومتميز ومن تكامل بين وحدة الفكر وشموله أصبح مجالاً من مجالات المعرفة العلمية التي يطبق عليها الاطار المنهجي الموحد . ذلك الاطار الذي يجمع بين هذه المجالات ويسهم في تمييزها عن الأنواع الأخرى للمعرفة الانسانية . فالظواهر الداخلة في المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ، وما يوفره لها التكامل

بين وحدة الفكر وشموله من مواصفات علمية أساسية تؤكد هذه الحقيقة وتدعمها . بل أن علم العلاقات العامة ، كان بهذه المواصفات العلمية الأساسية ، أكثر مرونة في مواجهة وحدة الاطار المنهجي الموحد من العلوم الاجتماعية الأخرى الداخلة معه في مجموعة واحدة .

وتأتي القاعدة الثالثة لتؤكد هذا الاستنتاج وتدعمه . فلقد قامت على جزئية متفرعة عن القاعدة الثانية ، لكن لها أهمية أكثر في مواجهة تطبيق الاطار المنهجي الموحد على المجالات المتخصصة للمعرفة العلمية ، على أساس أنها أكثر تأثيراً بطبيعة كل مجال منها . ولقد كانت طبيعة المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة وما تميز به التكامل بين وحدة الفكر وشموله داخله أكثر استجابة لمضمون هذه القاعدة سواء من الناحية العلمية أو التطبيقية .

وبذلك تتعاون قواعد التكامل المنهجي ، فرادى ومجتمعة ، على اعطاء العلاقات العامة كياناً علمياً متخصصاً ومتميزاً وقادراً على أن يثبت ذاته ووجوده بين مجموعة العلوم الاجتماعية التي ينتمي اليها . وكان لا بد أن ينعكس هذا الكيان العلمي على المفهوم المهني التطبيقي لها بكل أساليبه ، بناء على حتمية التكامل بين النظرية والتطبيق .

ولقد كان التقويم أكثر الأساليب التطبيقية تأثراً بهذا التكامل بين العلم والتطبيق من زاويتين : أولاهما ، أنه يقوم على نفس الأساليب المنهجية العلمية التي تمثل مضمون القاعدة الثالثة من قواعد التكامل المنهجي فهو من هذه الزاوية همزة وصل بين العلم والتطبيق ، خاصة وأن نتائجه سوف تنعكس على الجانب العلمي . وثانيتهما ، أنه القاعدة التي يقوم عليها التطبيق ويستمر بها ، وهو من هذه الزاوية يؤكد ذاته كحلقة تصل بين العلم والتطبيق .

وإذا كان التطبيق لا بد له أن ينطلق من زاوية العلم على أساس أن التطبيق يدور داخل اطار العلم ، وليس العكس ، فان التطبيق هنا سوف يتغير مضمونه سواء حكمه مفهوم مهني وظيفي ضيق أم مفهوم مهني اجتماعي واسع وشامل ، ليصبح أنشطة تتعامل مع ديناميـة الجماعات المكونة للجماعة المعقدة كعناصر ذاتية داخلة فيها دخولاً طبيعياً بقدر الامكان وبحسب ما تسمح به طبيعة المفهوم المهني المستخدم .

وبالتالي ، كان على التقويم أن يغير من طبيعته ، كأحد الأساليب المهنية التي يقوم عليها التطبيق ، ليصبح تعامله مع ديناميات الجماعات والعلاقات الناتجة عنها والظواهر الدالة عليها ، وليس تعاملاً مع الاتجاهات النفسية ، كما هو الحال الآن . ولا شك في أن الأساليب المنهجية التي تقوم عليها القاعدة الثالثة من قواعد التكامل المنهجي تمد التقويم بنبع لا ينفذ من الأساليب التي يلائم بها بين الحالات الجديدة التي يتعامل معها ، وليؤكد بها وجوده ، ويؤمن بهذا الوجود المستقبل المهني للعلاقات العامة كلها .

ونؤكد هنا ، على أن تلك النتائج التي انتهينا إليها تمثل خطوطاً عامة لمواجهة ايجابية وشاملة مع مشكلة التقويم ، كمشكلة جزئية داخل مشكلة أكبر وأعم تتصل بكيان العلاقات العامة كله . وفي تقديرنا ، أن هذه الخطوط العامة نجحت في أن تضع تصوراً متكاملاً للكيفية التي يمكن بها أن تستعيد العلاقات العامة مكانتها التي ينبغي أن تكون عليها كعلم تطبيقي قادر وفعال بين مجموعة العلوم الاجتماعية . فكان صلاح الأصل مدخلاً علمياً متكاملاً إلى صلاح الفرع .

وبذلك ، يفتح هذا البحث ونتائجه آفاقاً واسعة أمام البحوث

المستقبلة . فما قمنا به هنا ليس إلا تصوراً فردياً ، والعلم وإن كان يقوم على الجهود الفردية والاجتهادات الفردية ، إلا أن تراثه وكيانه المتكامل لا تصنعه إلا الجهود الجماعية متكاملة .

ومن هنا يكون النقد البناء والحوار الهادف أسلوباً تعترف به المعرفة العلمية ويسلم به الباحثون . وليكن اتجاه النقد والحوار في العلاقات العامة مستقبلاً متجهاً إلى العلم بكل حقائقه وظواهره ونتائجه ونظرياته وقوانينه ، لكي يتعمق المسار الصحيح للعلاقات العامة . ولتكن البحوث المستقبلية أكثر تركيزاً على إثراء المعرفة العلمية في مجالها المتخصص والمتميز ، لكي يكتمل لوجودها كيانه وفعاليته بين مجموعة العلوم الاجتماعية ، ولتكتسب بهذا الكيان الفعال قوة ذاتية قادرة على توفير المفاهيم السليمة للتطبيق .

وليس ثمة شك في أن العلاقات العامة بوضعها الحالي ومشكلاتها الواقعية ، بل وبوجودها المهتز داخل المؤسسات المعاصرة ، أحوج ما تكون إلى أن تستعيد مفهومها الصحيح كعلم تطبيقي قادر ومثمر ، لتصبح بهذا المفهوم الصحيح ضرورة علمية وتطبيقية متكاملة وقادرة على أن تسهم في صنع الحضارة إنسانية وتطويرها .

المراجع



أولاً : أبحاث علمية عربية لم تنشر

- عمار مختار الشافعي : دراسة تحليلية لبعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للقادة المحليين بالريف . رسالة ماجستير ، مقدمة الى كلية الزراعة بجامعة القاهرة ، سنة **١٩٧٣** .
- فيصل محمد خضر : أثر الاعلام في دينامية الجماهير السودانية . رسالة ماجستير ، مقدمة إلى كلية الاعلام بجامعة القاهرة ، سنة **١٩٧٩** .
- ليلى حمادة الشناوي : دراسة تحليلية للبنيان القيادي في قرى مصر . رسالة ماجستير ، مقدمة إلى كلية الزراعة بجامعة القاهرة ، سنة ١٩٧٨م .
- محمد النور محمد حبوب : اتصال القيادة بالجماهير كنمط اتصال بالرأي العام . رسالة ماجستير ، مقدمة إلى كلية الاعلام بجامعة القاهرة ، سنة ١٩٨٠م .
- محيي الدين عبد الحليم : الاعلام الحكومي وأثره في الاعلام المحلي . رسالة ماجستير ، مقدمة إلى كلية الاعلام بجامعة القاهرة ، سنة ١٩٧٣م .

- يحيى أبو بكر : بحوث القراء والمستمعين والمشاهدين بين المعاهد الأكاديمية والأجهزة الاعلامية . القاهرة : الحلقة الأولى لبحوث الاعلام بالمركز القومي للبحوث الاجتماعية ، سنة ١٩٧٨م .
- يوسف صبري : سيكلوجية اتخاذ القرار وعلاقته بسمات الشخصية . رسالة ماجستير ، مقدمة إلى كلية الآداب بجامعة القاهرة ، سنة ١٩٦٩م .
- يوسف صبري : دور علم النفس في دراسات الرأي العام والاعلام . القاهرة : الحلقة الثانية لبحوث الاعلام بالمركز القومي للبحوث الاجتماعية ، سنة ١٩٨٠م .
- يوسف محمد الخضر : دور الاعلام الاقليمي في الرأي العام المحلي بمحافظة الجيزة . رسالة ماجستير ، مقدمة إلى كلية الاعلام بجامعة القاهرة ، سنة ١٩٧٨م .

ثانياً : الكتب العربية والمعربة

- إبراهيم إمام : فن العلاقات العامة والاعلام . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، الطبعة الثانية . سنة ١٩٦٨م .
- إبـراهيم الغمـري : السلوك الاداري والعـلاقـات العـامـة : الاسكندرية : دار الجامعات المصرية سنة ١٩٧٦م .
- السيد حنفي عوض: العـلاقات العـامة : الاتجـاهات النـظرية والمحاولات التطبيقية . القاهرة : دار المعارف ، سنة ١٩٨٣م .
- جون ديوى، ترجمة محمد النجيمي: الطبيعة البشرية والسلوك الانساني . القاهرة : مؤسسة الخانجي سنة ١٩٧٣م .
- حامد زهران : علم النفس الاجتماعي . القاهرة : عالم الكتب ، الطبعة الثالثة ، سنة ١٩٧٤م.
- حسين محمد علي : المدخل المعاصر لمفاهيم ووظائف العلاقات العامة . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، سنة ١٩٧٦م .
- سليمان الطماوي : مباديء علم الادارة العامة . القاهرة : دار الفكر العربي ، الطبعة الخامسة . سنة ١٩٧٢م .
- سمير محمد حسين : ادارة العلاقات العامة في مصر ، دراسة ميدانية . القاهرة : دار الشعب سنة ١٩٧٥م .

- سمير محمد حسين : اتجاهات القيادات الادارية في مصر نحو العلاقات العامة ، القاهرة : عالم الكتب . سنة ١٩٨٠م .
- سمير محمد حسين : إدارة العلاقات العامة في مصر ، دراسة ميدانية تتبعية . القاهرة : دار الشعب ، سنة ١٩٨١م .
- عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي . القاهرة : مكتبة وهبة ، الطبعة السادسة ، سنة ١٩٧٢م .
- عبد المجيد عبد الرحيم : تمهيد في علم الاجتماع . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، سنة ١٩٦٨م .
- علي عجوة : الأسس العلمية للعلاقات العامة . القاهرة : عالم الكتب ، سنة ١٩٧٧م .
- علي عجوة : العلاقات العامة في المؤسسات المالية . القاهرة ، عالم الكتب سنة ١٩٨٣م .
- علي عجوة : العلاقات العامة والصورة الذهنية . القاهرة : عالم الكتب سنة ١٩٨٣م .
- عيسى عبده : دراسات في المجتمع الانساني . القاهرة : معهد الدراسات الانسانية، سنة ١٩٦٦م .
- فؤاد البهي السيد : علم النفس الاجتماعي . القاهرة : دار الفكر العربي ، الطبعة الثالثة ، سنة ١٩٥٨م .
- لويس كامل مليكة : سيكلوجية الجماعات والقيادة : القاهرة : مؤسسة المطبوعات الحديثة ، سنة ١٩٥٩م .
- محمد طلعت عيسى : العلاقات العامة والاعلام . القاهرة : مكتبة القاهرة الحديثة سنة ١٩٦١م .
- محمد عارف : المنهج في علم الاجتماع . الجزء الثاني : نظرية التكامل المنهجي في علم الاجتماع . القاهرة : دار الثقافة للطباعة والنشر ، سنة ١٩٧٣م .

- محمد محمد البادي : البنيان الاجتماعي للعلاقات العامة . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية سنة ١٩٧٨م .
- محمد محمد البادي : مدخل إلى قياس المناخ النفسي للمؤسسات المعاصرة . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية سنة ١٩٧٩م .
- محمد محمد البادي : العلاقات العامة والمسئولية الاجتماعية . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ١٩٨٠م .
- محمد محمد البادي : المنهج العملي للعلاقات العامة في المؤسسات المعاصرة . القاهرة : مكتبة العربي سنة ١٩٨١ .
- محمد محمد البادي : العلاقات العامة وطبيعة الرأي العام . جدة : دار الشروق . الطبعة الأولى سنة ١٩٨٤م .
- مصطفى سويف : مقدمة لعلم النفس الاجتماعي . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية سنة ١٩٦٧م .
- مصطفى سويف : علم النفس الحديث ، معالمه ونماذج من دراساته . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية سنة ١٩٨٣م .
- نجيب اسكندر : الدراسات العلمية للسلوك الاجتماعي . القاهرة : دار المطبوعات الحديثة سنة ١٩٦١م .
- والتر ليبمان : فلسفة الجماهير . القاهرة : الدار القومية للطباعة والنشر سنة ١٩٦١م .

ثالثاً : مقالات في
الدوريات العربية المتخصصة

- أحمد أبو زيد : « القيم والبناء الاجتماعي » . مجلة السياسة الدولية ، المجلد الأول ، العدد الأول، يوليو سنة ١٩٦٥م ، صفحة ١٤٦ ، والعدد الثاني ، اكتوبر سنة ١٩٦٥م ، صفحة ١٩١ .
- جارفن دي بيير ، ترجمة محمد عبد الفتاح القصاص : « التطور وأهميته للمجتمع » . مجلة العلم والمجتمع ، العدد الأول ، بتاريخ ١٩٧٠/١٢/٥م ، صفحة ٢٦ .
- زيدان عبد الباقي : « المدخلات والمخرجات في السلوك الانساني » . مجلة الادارة ، المجلد العاشر ، العدد الأول ، يوليو سنة ١٩٧٧م . صفحة ٨٩ .
- سهير بركات : « الأعلام وظاهرة الصور المنطبعة » . مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد الثامن العدد الأول ، ابريل سنة ١٩٨٠م . صفحة ١٠٣ .
- عبد اللطيف حمزة : « الاعلام والدعاية والتعليم » . المجلة المصرية للعلوم السياسية ، العدد ٢٣ بتاريخ أول فبراير سنة ١٩٦٣م . صفحة ١٨٩ .

- علي عجوة : « دور العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي » . مجلة كلية الآداب والعلوم الانسانية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلد الأول، العدد الأول، سنة ١٩٨١ ، صفحة ٦٤
- كوازي وايردو ، ترجمة جريس فهمي : « نظرة فلسفية حول مفهوم الاتصال البشري » . المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية ، المجلد ١١ العدد ٤٣ ابريل سنة ١٩٨١م صفحة ٦ .
- محمد محمد البادي : « الأسس العلمية لتطوير ادارة العلاقات العامة » . المجلة العربية للادارة ، المجلد الثاني ، العدد الثالث ، يوليو سنة ١٩٧٨م ، صفحة ٥ .
- محمد محمد البادي : « أهمية التجانس بين الفرد والمنظمة في العلاقات العامة » . المجلة العربية للإدارة ، المجلد الثالث ، العدد الأول ، يناير سنة ١٩٧٩م ، صفحة ٤٠ .
- محمد محمد البادي : « العلاقات العامة ومشكلة بناء الانسان المصري » . مجلة الدراسات الاعلامية ، العدد ١٩ بتاريخ أول اكتوبر سنة ١٩٨٠م ، صفحة ٤٠ .
- محمد محمد البادي : « العلاقات العامة ومشكلة المفاهيم المتداخلة معها في المؤسسات المعاصرة » . مجلة كلية الآداب والعلوم الانسانية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة ، المجلد الثالث ، العدد الثالث ، سنة ١٤٠٣هـ ، صفحة ٣٦١ .
- محمود محمد الجوهري : « المفاهيم الجديدة في العلاقات العامة » . المجلة العربية للادارة المجلد الأول ، العدد الثاني ، ابريل سنة ١٩٧٧م ، صفحة ٢٧ .
- نادية سالم : « تأثير وسائل العلام على المشاركة السياسية عند المواطن » . المجلة الاجتماعية القومية ، المجلد ١٧ ، العدد ٢ و ٣ مايو وسبتمبر سنة ١٩٨٠م ، ص ٨١ .

رابعاً : الكتب الأجنبية

- Acuff, F. and Others, From Man to Society, Hinsdale, Illinois: The Dryden Press, 1973.

- Allyn, C. Sociology: An Introduction, Englewood Cliffs, N. J.: Ptentice-Hall, 1972.

- Argyris, C. Integrating The Individual and The Organization, N. Y.: Wiley, 1964.

- Berne, E. The Structure and Dynamics of Organizations and Groups, N. Y.: Grave Press, 1966.

- Billig, M. Social Psychology and Intergroup Relations, London and N.Y.: European Association of Experimental Social Psychology, 1976.

- Black, S. Public Relations In the 1980's, Oxford: Pergamon Press, 1980.

- Bogart, L. Silent Politics: Polls and the Awareness of Public Opinion, N. Y. and London: Wiley, 1972.

- Booner, H. Group Dynamics; Principles and Applications. N.Y.: Ronald Press, 1959.

- Brown, C. & D. A Survey of Social Sciences, N. Y.: McGraw-Hill, 1975.

- Burton, P. Corporate Public Relations, New York: Reinhold, 1966.
- Carlsmith, J. and others. Methods of Research In Social Psychology, Reading, Mass.: Addison-Wesley, 1976.
- Cartwright, D. and A. Zander, Group Dynamics: Research and Theory, N. Y. Harper & Row, 3rd edition, 1968.
- Cutlip, S. and A. Center, Effective Public Relations, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 5th edition, 1978.
- Dominowski, R. Research Methods, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1980.
- Emmet, D. and A. Machntyre. Sociological Theory and Philosophical Analysis, London: Macmillan, 2nd edition, 1972.
- Freedman, J. and others, Social Psychology, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 3rd edition, 1978.
- Finn, D. Public Relations and Management, N. Y.: Reinhold, 1960.
- Giere, R. Understanding Scientific Reasoning, N.Y.: Holt, 1979.
- Goldstein, M. & I. How We Know; An Exploration of The Scientific Process, N. Y. and London: Plenum, 2nd edition, 1979.
- Good, C. and D. Scates, Methods of Research, N.Y.: Appleton, 1954.
- Green, A. Sociology: An Analysis of Life In Modern Society, N.Y.: McGraw-Hill, 1952.
- Herbert, T. Dimensions of Organizational Behavior, N.Y.: Mac-Millan, 1974.
- Jones, E. and H. Gerard, Foundations of Social Psychology, N.Y. and London: Wiley, 1967.

- Katz, E. and P. Lazarsfeld, Personal Influence, Glencoe, Illinois: The Free Press, 1955.

- Kogan, I. Public Relations. N. Y.: Alexander Hamilton Institute, 2nd edition, 1973.

- Lesly, P. Public Relations Handbook, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 2nd edition, 1962.

- Lilo, L. Measuring Group Cohesiveness, Ann Arber: Research Group Dynamics, 1954.

- Losee, J. A. Historical Introduction To the Philosophy of Science, Oxford: Oxford U. P., 2nd edition, 1980

- Mackenzie, N. A. Guide to Social Sciences. N. Y.: The New American Library, 1960.

- Marston, J. The Nature of Public Relations, N. Y.: McGraw-Hill, 1963.

- Marston, J. Modern Public Relations, N. Y.: McGraw-Hill, 1979.

- Mascon, M. Management of Enterprise, N. Y.: MacMillan, 1973.

- Miller, D. Handbook of Research Design and Social Measurement, N. Y.: McKay, 1970.

- Moore, F. Management, Organization and Practice, N.Y.: Harper, 1966.

Nachmias, D. & C. Research Methods In the Social Sciences, N. Y.: St. Martin Press, 2nd edition, 1981.

- Nagel, E. Teleology Revisited and Other Essays in the Philosophy and History of Science, N. Y.: Columbia U. P., 1979.

- Nolte, L. Fundamentals of Public Relations. N. Y.: Pergamon, 1974.

- Pratt, V. The Philosophy of the Social Sciences, London: Methuen, 1978.
- Reaves, E. The Dynamics of Group Behavior, N. Y.: American Management Association, 1970.
- Reilly, R. Public Relations In Action, Englewood Cliffs, N. J. Prentice-Hall, 1981.
- Robinson, E. Communication and Public Relations, Columbia, Ohio: Merrill, 1960. –

  Ross, R. The Management of Public Relations, N.Y.: Weily, 1977.
- Russell, B. Human Knowledge; Its Scope and Limits, London: Allen & Unwin, 5th edition, 1966.
- Selltiz, C. Research Methods In Social Relations, N.Y.: Holt, 3rd edition, 1976.
- Severy, L. and Others. A Contemporary Introduction to Social Psychology, New York: McGraw-Hill, 1976.
- Stanely, R. and C. Stienberg, The Media Environment, N.Y.: Hastings, 1976
- Steinberg, C. The Creation of Consent: Public Relations In Practice, N.Y.: Hastings, 1975.
- Toynbee, A. A. Study of History, London: Oxford U.P., 1960.

خامساً : مقالات في الدوريات الأجنبية المتخصصة :

- Allport, F. "Toward A Science of Public Opinion," Public Opinion Quarterly, vol. 1, No.1, 1937, pp. 7-23.
- Berlo, D. "Demensions For Evaluating the Acceptability of Message Sources," Public Opinion Quarterly, vol. 33, No. 4, 1949, p. 363.
- Blumer, H. "Public Opinion and Opinion Polling," American Sociological Review, vol. 13, 1948, pp. 542-554.
- Borgatta, E. "Group Characteristics and Reality", American Behavioral Scientist, Vol. 24, No. 5, 1981, p. 709.
- Borgatta, M. "The Concept of The Group," Sociology and Social Research, vol. 43, 1958, p. 83.
- Davison, P. "On the Effects of Communication," Public Opinion Quarterly, vol. 23, No. 3, 1959, p. 343.
- Hooper, M. "The Structure and Measurement of Social Identity.", Public Opinion Quarterly, vol. 40, No. 2, 1976, p. 154.
- Mendelsohn, H. "Measuring the Process of Communications Effect", Public Opinion Quarterly, vol. 26, No. 3, 1962, p. 411.

- Musgrave, P. "Eleven Steps for Planning & Evaluating Your Public Relations Campaign", Management Review, vol. 53, No. 3, 1964, p. 66.

- Stevens, A., "Public Relations: The Image of the Image Maker", Management Review, vol. 60, No. 11, 1971, p.3.

- Taylor, D. "Procedures for Evaluating Trends in Public Opinion", Public Opinion Quarterly, vol. 44, No. 1, 1980, p. 86.

- Tichenor, P. "Mass Communication Research: Evaluation of A Structural Model", Journalism Quarterly, vol. 50, No. 3, 1973, p. 419.

- Weiss, C. "The Politicization of Evaluation Research", Journal of Social Issues, vol. 26, No. 4, 1970, p. 57.

- Wright, C. "Functional Analysis and Mass Communication", Public Opinion Quarterly, vol. 24, 1964. p.605.

